

Los Servicios de Referencia Virtual (SRV) en las Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

Jeannette Lebrón Ramos

Tesis depositada en cumplimiento parcial de los requisitos
para el grado de Doctor en

**Documentación: Archivos y Bibliotecas en el Entorno
Digital**

Universidad Carlos III de Madrid

Directores:

Dra. Luisa Vigo Cepeda
Dr. Antonio Hernández Pérez

2019

Esta tesis se distribuye bajo licencia “Creative Commons **Reconocimiento – No Comercial – Sin Obra Derivada**”.



A mi esposo Elliot I. Torres Rivera
y a mi hijo Elliot I. Torres Lebrón
por su comprensión y apoyo incondicional

AGRADECIMIENTOS

Haber culminado esta tesis es un gran logro en mi vida profesional y personal y por ello tengo mucho que agradecer.

Primero que todo a Dios por darme la oportunidad de estar viva, en salud y con mucho positivismo para enfrentar todas las dificultades surgidas en el proceso.

A mi familia, principalmente mi esposo y mi hijo, por el tiempo que dejé de compartir con ellos y por su gran comprensión y apoyo durante estos años de investigación.

A mi mamá, que aunque no pudo ver este sueño realizado, vivía llena de orgullo por todos mis logros.

A la Dra. Luisa Vigo Cepeda, en primer lugar por su consistente enseñanza, apoyo e insistencia para que sigamos creciendo profesionalmente en el campo de la bibliotecología y áreas afines. En segundo lugar, por guiarme en todo este proceso como mi mentora de tesis y en tercer lugar por su gran amor y comprensión durante estos años .

Agradezco al Dr. Antonio Hernández Pérez, por un gran director de investigación, por confiar en mí, por su paciencia, apoyo y cariño incondicional.

A la Universidad Carlos III, Madrid y al programa de Doctorado en Documentación: Archivos y Bibliotecas en el Entorno Digital por aceptar mi propuesta de investigación y permitirme cumplir una más de mis metas profesionales. Ha sido una trayectoria excelente y de mucho aprendizaje.

A la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras por permitirme llevar a cabo mi estudio de campo con estudiantes del Recinto.

Al Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras por proveerme los datos utilizados para realizar el análisis de las transcripciones de preguntas del SRV.

A todos los estudiantes de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras que participaron en la investigación contestando la encuesta.

A todos los colegas que colaboraron en el proceso de revisión del cuestionario.

A todos mis amigos y compañeros de trabajo por comprender mi estrés durante el proceso de investigación.

A todos... muchas gracias. Sin su apoyo hubiese sido muy complicado completar este sueño.

RESUMEN

El propósito de esta disertación doctoral es describir la práctica del Servicio de Referencia Virtual (SRV) en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras (UPRRP), su uso y funcionalidad a tenor con la percepción de los usuarios y la calidad del mismo basada en las preguntas y respuestas ofrecidas durante el servicio. En términos generales, ofrece la oportunidad de visualizar el estado de situación del servicio, sus fortalezas y debilidades y, a partir de ello, determinar cómo planificar hacia el futuro. El estudio se desarrolla como una investigación de carácter exploratoria y descriptiva, y combina los enfoques cualitativo y cuantitativo mediante la aplicación de una encuesta a una muestra de estudiantes de la UPRRP y un análisis de contenido que evalúa transcripciones de este servicio en las unidades bibliotecarias del Sistema de Bibliotecas (SB) de la UPR. Utiliza como marcos de referencia los postulados de la International Federation of Library Associations (IFLA) (2015) y el Reference and User Services Association (RUSA) (2017).

La revisión de literatura expone los diferentes criterios y guías utilizadas para la evaluación del SRV y exhibe una gran cantidad de investigaciones enfocadas en la evaluación de éste en bibliotecas académicas. La evaluación de los diversos estudios encontrados y las recomendaciones más relevantes han servido como base para el desarrollo de la presente investigación.

Al concluir el estudio, los resultados evidencian que, a pesar del nivel de satisfacción general percibido por los usuarios del servicio, el mismo no está siendo utilizado de manera regular debido a que la gran mayoría de la comunidad universitaria desconoce de su existencia. Asimismo, reveló preferencia de los estudiantes hacia la Internet para la búsqueda información. Del estudio se desprende que los usuarios del SRV presentan necesidades de información de carácter específico donde solicitan en su mayoría que se le suministre información sobre un tópico en particular o un documento específico. De igual forma se concluye la necesidad de información relacionada a diversos asuntos académicos e institucionales de los cuales las bibliotecas no tienen competencia.

En cuanto a la calidad del servicio, el análisis indica que los bibliotecarios utilizan fuentes y recursos de calidad al momento de ofrecer las respuestas. Asimismo, resalta de manera satisfactoria la precisión de las respuestas y la entrevista de referencia. No obstante, en lo que respecta a la función de los bibliotecarios del SB de la UPRRP, el estudio revela bajos promedios en los indicadores de instrucción bibliotecaria, el saludo y la despedida.

Al conocer el panorama del SRV que se brinda en la UPRRP, sus fortalezas y limitaciones, se desprende la necesidad de crear nuevas estrategias de promoción para ofrecer un servicio diferente que le dé mayor visibilidad, amplíen la capacidad bibliotecaria para impactar al usuario y que estos a su vez sean promotores del servicio. El fin es exponer el servicio, atraer a los usuarios potenciales e incrementar el uso de éste. Se requiere, además, establecer normas que promulguen la evaluación continua del servicio con el fin de identificar las áreas de fortalezas y debilidades, medir el rendimiento de los bibliotecarios, conocer la percepción del usuario y aumentar los niveles de calidad del servicio. El estudio proporciona unas medidas a observar como posibles ejemplos a implantar. Los bibliotecarios, profesores y estudiantes mismos serán los motores que impulsarán este movimiento para el beneficio de todos en respaldo al estudio y la investigación.

Palabras claves: Servicio de Referencia Virtual, Referencia Virtual, Servicio de Referencia, Referencia, Bibliotecas Académicas

ABSTRACT

The purpose of this doctoral dissertation is to describe the practice of the Virtual Reference Service (SRV) at the University of Puerto Rico, Río Piedras Campus (UPRRP), its use and functionality in accordance with the perception of users and the quality thereof, based on the questions and answers offered during the service. In general terms, it offers the opportunity to visualize the status of the service, its strengths and weaknesses and, from that, to determine how to plan for the future. The study is developed as an exploratory and descriptive research, and combines qualitative and quantitative approaches through the application of a survey to a sample of UPRRP students and a content analysis that evaluates transcripts of this service in the library units from the UPRRP, Library System. It uses as reference frames the postulates of the International Federation of Library Associations (IFLA), (2015) and the Reference and User Services Association (RUSA) (2017).

The literature review exposes the different criteria and guidelines used for the evaluation of the VRS and exhibits a large amount of research focused on the evaluation of this in academic libraries. The evaluation of the various studies found and the most relevant recommendations have served as the basis for the development of this research.

At the conclusion of the study, the results show that, despite the level of general satisfaction perceived by the users of the service, it is not being used on a regular basis because the vast majority of the university community is unaware of its existence. It also revealed students' preference for the Internet to search for information. The study shows that the information needs exhibited by users of the VRS are of a specific nature, where they mostly request that they be provided with information on a particular topic or a specific document. Likewise, the need for information related to various academic and institutional matters of which libraries have no competence is concluded.

Regarding the quality of the service, the analysis indicates that librarians use quality sources and resources when offering the answers. Likewise, it satisfactorily highlights the accuracy of the answers and the reference interview. However, regarding the role of the librarians from the UPRRP, Library System during the process of offering an answer, the study reveals low averages in the indicators of library instruction, greeting and farewell.

By knowing the landscape of the VRS that is provided in the UPRRP, its strengths and limitations, the need to create new promotion strategies to offer a different service that gives greater visibility, expand the library capacity to impact the user and that these at the same time they are promoters of the service. The purpose is to expose the service, attract potential users and increase the use of it. It is also necessary to establish norms that promulgate the continuous evaluation of the service in order to identify the areas of strengths and weaknesses, measure the performance of the librarians, know the user's perception and increase the levels of service quality. The study provides some measures to be observed as possible examples to be implemented. The librarians, professors and students themselves will be the engines that will drive this movement for the benefit of all in support of study and research.

Keywords: Virtual Reference Service, Virtual Reference, Reference Service, Reference, Academic Libraries

SUMARIO

AGRADECIMIENTOS	i
RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
SUMARIO	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICES DE TABLAS	x
ÍNDICE DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Definición del problema	4
1.2 Preguntas de investigación	5
1.3 Objetivos	6
1.3.1 Objetivos principales	7
1.3.2 Objetivos específicos.....	8
1.4 Justificación.....	9
1.5 Limitaciones del estudio	11
1.6 Breve trayectoria del Servicio de Referencia Virtual de la Universidad de Puerto Rico y el Recinto de Río Piedras	13
1.6.1 La Universidad de Puerto Rico y el Recinto de Río Piedras.....	14
1.6.2 Las Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico y el Recinto de Río Piedras	16
1.6.3 Servicio de Referencia Virtual cooperativo en la Universidad de Puerto Rico.....	18
1.6.4 Servicio de Referencia Virtual individual en el Sistema de Bibliotecas de la UPRRP	23
1.7 Metodología.....	25
1.7.1 Tipo de investigación.....	26
1.7.2 Población y muestra.....	26
1.7.3 Técnicas e instrumentos de investigación y recopilación de datos.....	28
CAPÍTULO II ESTADO DE LA CUESTIÓN.....	34
2.1 Evaluación del Servicio de Referencia Virtual	35
2.1.1 Evaluación de la Calidad del Servicio de consulta a través de las transcripciones de referencia virtual.....	40
2.1.2 Evaluación del SRV a través de la percepción del usuario	50
CAPITULO III TRAYECTORIA DEL SERVICIO REFERENCIA TRADICIONAL AL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL	60
3.1 El servicio de referencia tradicional.....	60
3.1.1 La biblioteca como marco esencial del servicio de referencia	60
3.1.2 Referencia: Términos y definiciones.....	62
3.2 Historia del servicio de referencia	63
3.2.1 El bibliotecario de referencia	65
3.2.2 Funciones del Servicio de Referencia	69

3.2.3 Proceso del Servicio de Referencia.....	72
3.3 Las nuevas tecnologías y cambios radicales en la información y en el servicio de referencia	73
3.4 El Servicio de Referencia Virtual.....	75
3.4.1 Referencia Virtual: Concepto y denominación.....	76
3.4.2 Herramientas del Servicio de Referencia Virtual.....	78
3.5 Nuevas tecnologías para el Servicio de Referencia Virtual	85
3.6 Software para el Servicio de Referencia Virtual: Una comparativa	89
3.7 Proceso de referencia virtual.....	96
3.7.1 Referencia tradicional y referencia virtual: Una comparativa	98
CAPÍTULO IV SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL Y ESTADO DE SITUACIÓN EN BIBLIOTECAS DE ESTADOS UNIDOS Y ESPAÑA.....	101
4.1 Literatura y recursos de información	102
4.1.1 Presentación del SRV a partir de las normas y recomendaciones de IFLA y RUSA.....	106
4.2 Servicio de Referencia Virtual en bibliotecas de Estados Unidos y España: Proceso de investigación	110
4.3 Evaluación del Servicio de Referencia Virtual en bibliotecas académicas de Estados Unidos y España	114
4.4 Hallazgos generales sobre el análisis del Servicio de Referencia Virtual en bibliotecas de Estados Unidos y España	132
4.5 Análisis y conclusiones respecto a la presentación del Servicio de Referencia Virtual en bibliotecas de Estados Unidos y España	135
CAPÍTULO V ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	143
5.1 Perfil de los estudiantes encuestados.....	144
5.2 Uso del Servicio de Referencia Virtual en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras	146
5.2.1 Uso del servicio	147
5.2.2 Conocimiento, Acceso y Motivación	151
5.3 Percepción y Satisfacción de los Usuarios.....	154
5.4 Evaluación de <i>¿Ayuda, Preguntas?</i>”: Análisis sobre el tráfico y las categorías de las consultas	165
5.4.1 Usuarios del servicio <i>¿Ayuda, Preguntas?</i>	166
5.4.2 Tráfico de la consultas en el servicio <i>¿Ayuda, Preguntas?</i>	169
5.4.3 Transcripciones del servicio <i>¿Ayuda, Preguntas?</i>	173
5.5 Análisis sobre la calidad del Servicio de Referencia Virtual <i>¿Ayuda, Preguntas?</i>	179
CAPÍTULO VI DISCUSIÓN	185
6.1 Hallazgos sobre el uso del Servicio de Referencia Virtual en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras	185

6.1.1 Los usuarios del Servicio de Referencia Virtual en la UPRRP	189
6.1.2 Servicio de Referencia Virtual: Conocimiento, acceso y motivación.....	192
6.2 Hallazgos sobre la Percepción y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Referencia Virtual.....	194
6.3 Hallazgos sobre el tráfico y las categorías de las consultas.....	199
6.3.1 El tráfico de las consultas en el Servicio de Referencia Virtual.....	199
6.3.2 Las necesidades informativas vistas desde las categoría de las consultas en el Servicio de Referencia Virtual	201
6.4 Hallazgos sobre la calidad del servicio <i>¿Ayuda, Preguntas?</i>	208
CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	214
7.1 Conclusiones.....	214
7.2 Recomendaciones.....	222
Uso del servicio	223
Percepción y satisfacción del usuario	225
Tráfico de las consultas y Categorías de las preguntas	226
Calidad del servicio.....	228
7.3 En torno a las líneas de investigación.....	228
REFERENCIAS	230
APÉNDICES	247
APÉNDICE A - Encuesta para estudiantes de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras	248
APÉNDICE B - Carta para jefes de las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.....	252
APÉNDICE C – Modelo del Consentimiento Informado para usuarios	253
APÉNDICE D - Hoja de acopio para la evaluación de las preguntas recibidas	255
APÉNDICE E - Rúbrica utilizada para evaluar las transcripciones de consultas recibidas a través del Servicio de Referencia Virtual <i>¿Ayuda, Preguntas?</i> del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras	257
APÉNDICE F Formulario de Acopio: Indicadores para el análisis del Servicio de Referencia Virtual en bibliotecas de Estados Unidos y España.....	258
APÉNDICE G – Formulario de evaluación de las bibliotecas universitarias de Estados Unidos.....	260
APÉNDICE H –Formulario de evaluación de las bibliotecas universitarias de España	262

APÉNDICE I – Tabulación de las respuestas ofrecidas en el Servicio de Referencia Virtual <i>¿Ayuda, Preguntas?</i> del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.....	264
--	------------

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Plataforma OS Tickets de Servicio de Referencia Virtual, Pregúntale a tu Bibliotecario, de la Universidad de Puerto Rico	20
Figura 2 Plataforma LibAnswers del Servicio de Referencia Virtual del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras	24
Figura 3 Servicios de información agrupados por Merlo Vega	71
Figura 4 Proceso de referencia.....	72
Figura 5 Modelo General de la Referencia Digital.....	97
Figura 6 Modalidades de comunicación empleadas en el Servicio de Referencia Virtual de las Bibliotecas de Estados Unidos y España	118
Figura 7 Comparativa de las modalidades del Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas de Estados Unidos y España	118
Figura 8 Software en el Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas norteamericanas.....	119
Figura 9 Software en el Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas españolas	120
Figura 10 Herramientas Sociales del Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas norteamericanas.....	122
Figura 11 Herramientas Sociales del Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas españolas.....	123
Figura 12 Presencia de políticas y aspectos relacionados al del Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas de Estados Unidos y España	126
Figura 13 Presencia de recursos de información en el Servicio de Referencia Virtual de las bibliotecas norteamericanas.....	130
Figura 14 Presencia de recursos de información en el Servicio de Referencia Virtual de las bibliotecas españolas.....	131
Figura 15 Programas Académicos de estudiantes encuestados	145
Figura 16 Años académicos de estudiantes encuestados	145
Figura 17 Facultad de estudiantes encuestados.....	146
Figura 18 Uso del Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP	147
Figura 19 Comentarios relacionados a la promoción del Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP.....	149
Figura 20 Fuentes para localizar la información identificadas por los estudiantes encuestados.....	149
Figura 21 Diferentes formas en que los estudiantes conocieron del Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP.....	152
Figura 22 Formas de acceso al Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP.....	153

Figura 23 Motivación de los usuarios para utilizar el Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP.....	154
Figura 24 Nivel de Satisfacción con el Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP.....	155
Figura 25 Navegación en el Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP	156
Figura 26 Rapidez de las respuestas en el SRV de la UPRRP	157
Figura 27 Amigabilidad y cortesía del bibliotecario que ofrece Servicio de Referencia Virtual en la UPRRP	158
Figura 28 Calidad de las respuestas	159
Figura 29 Aspectos por mejorar del Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP.....	160
Figura 30 Medios de comunicación que a los estudiantes les gustaría que se incluyeran en el SRV de la UPRRP	161
Figura 31 Recursos de información utilizados por los usuarios desde la plataforma del Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP	162
Figura 32 Utilidad de los recursos de información en la plataforma del Servicio de Referencia Virtual, según la percepción de los usuarios	163
Figura 33 Utilidad general del Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP	163
Figura 34 Posibilidad de volver a utilizar el Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP	164
Figura 35 Recomendar el SRV Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP a otras personas.....	164
Figura 36 Tipos de usuarios del Servicio de Referencia Virtual del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP.....	167
Figura 37 Usuarios segmentados del Servicio de Referencia Virtual del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP	168
Figura 38 Comunidad de la UPRRP que utilizan el SRV del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP.....	169
Figura 39 Consultas por año en el Sistema de Bibliotecas de la UPRRP: 2013-2016.....	170
Figura 40 Consultas por mes en el Sistema de Bibliotecas de la UPRRP: 2015-2016	171
Figura 41 Consultas por hora en el Sistema de Bibliotecas de la UPRRP: 2015 - 2016.	171
Figura 42 Cumplimiento del plazo acordado para contestar las preguntas en el Sistema de Bibliotecas del UPRRP: 2015- 2016.....	172
Figura 43 Categorías de preguntas del Servicio de Referencia Virtual de la UPRR.....	176
Figura 44 Árbol del Plan de Mercadeo Electrónico	229

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1 Rúbrica utilizada para evaluar el servicio de referencia virtual en el Colegio Comunitario de Maricopa de Arizona, Estados Unidos (Biglin y Docherty, 2012).	49
Tabla 2 Comparativa de software para el Servicio de Referencia Virtual.....	90
Tabla 3 Comparativa entre el servicio de referencia tradicional y el Servicio de Referencia Virtual	100
Tabla 4 Recomendaciones y guías para el Servicio de Referencia Virtual: IFLA y RUSA	108
Tabla 5 Lista de bibliotecas universitarias de Estados Unidos y España	113
Tabla 6 Denominaciones utilizadas en los Servicios de Referencia Virtual de bibliotecas universitarias de Estados Unidos y España	115
Tabla 7 Evaluación de la Interfaz de la plataforma en las bibliotecas de Estados Unidos y España	124
Tabla 8 Razones por las cuales los estudiantes de la UPRRP no utilizan el Servicio de Referencia Virtual	148
Tabla 9 Programas Académicos de estudiantes que utilizan y no utilizan el Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP.....	150
Tabla 10 Años académicos de estudiantes que utilizan y no utilizan el Servicio de Referencia Virtual de la UPRR.....	151
Tabla 11 Facultades o Escuelas de estudiantes que utilizan y no utilizan el Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP.....	151
Tabla 12 Categorías de preguntas analizadas por tipo de usuarios.....	178
Tabla 13 Resumen de la evaluación de las respuestas ofrecidas en el SRV ¿Ayuda, Preguntas? del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP.....	182
Tabla 14 Puntaje promedio de los indicadores de la rúbrica	183

ÍNDICE DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS

ALA	American Library Association
BRU	Brown University
CHAT	Conversational Hypertext Access Technology
CIPSHI	Comité Institucional para la Protección de los Seres Humanos en la Investigación
Citi Program	Collaborative Institutional Training Initiative
CMS	Content Management System
DDC	Dewey Decimal Classification
DU	Duke University
EU	Emory University
FAQ	Frequently Ask Questions
FTE	Full Time Equivalent
HU	Harvard University
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
IP	Internet Protocol
LISA	Library and Information Science Abstracts
LISTA	Library, Information Science and Technology Abstracts (LISTA)
LS	Library System
MCCCD	Maricopa County Community College District
MI	Mensajería Instantánea
MOO	Multi-User Object Oriented
OCLC	Online Computer Library Center
ODLIS	Online Dictionary for Library and Information Science
OPEP	Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto
PU	Princeton University
READ Scale	Reference Effort Assessment Data
RSS	Rich Site Summary Really Simple Syndication
RUSA	Reference & User Services Association
SB	Sistema de Bibliotecas
SCC	Scottsdale Community College
SMS	Short Message Services
SRV	Servicio de Referencia Virtual
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
UA	University of Arizona
UAB	Universitat Autònoma de Barcelona
UAL	Universidad de Alicante
UAM	Universidad Autónoma de Madrid
UC	Universidad de Cantabria
UCM	Universidad Complutense de Madrid
UCA	Universidad de Cádiz
UCBO	University of Colorado, Boulder
UD	Universidad de Deusto
UG	Universidad de Granada
UI	University of Idaho
UL	University of Louisiana at Lafayette
UM	University of Michigan
UMA	Universidad de Málaga
UMU	Universidad de Murcia
UN	University of Nebraska – Lincoln
UP	University of Pennsylvania
UPR	Universidad de Puerto Rico
UPRRP	Universidad de Puerto Rico, Río Piedras
UPV	Universidad Politécnica de Valencia
US	Universidad de Sevilla
USA	Universidad de Salamanca

USD	University of South Dakota
UT	University of Tennessee
UU	University of Utah
UV	Universidad de Valencia
UZ	Universidad de Zaragoza
VET	Virtual Evaluation Toolkit
VOIP	Voz sobre IP
WSU	Washington State University

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado, impactado por el advenimiento y el desarrollo de la Internet y las innovaciones en el campo de las telecomunicaciones y la informática, la interconexión resulta ser la orden del día modificando la forma en la cual la sociedad se desarrolla, se organiza e interactúa. El impacto de la globalización con sus aspectos positivos y negativos en el acceso a la cultura y la educación varían en función de las comunidades y la diversidad en cada país. En consecuencia, la información se comparte a través de diferentes canales existentes y gran parte de las comunidades se mantienen conocedoras del acontecer en su país y sobre el mundo en general.

Actualmente se observa una sociedad desplazándose a las nuevas tecnologías y sus ambientes digitales de información. Se aprecian, asimismo, nuevas prácticas de los usuarios en la búsqueda de información ante la irresistible multiplicidad de alternativas que éstas les proporcionan.

Dentro de sus diferentes ambientes, en este mundo globalizado de información de acceso libre, digital y en red, las bibliotecas intentan asegurar su sostenibilidad al compás de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible promulgado por Naciones Unidas (Organización de las Naciones Unidas, 2015), en aras de satisfacer los requerimientos de información y documentación de sus comunidades para el estudio y la investigación. En el ejercicio, las bibliotecas se encuentran introduciendo cambios radicales profundos y migrando rápidamente a los ambientes digitales con el fin de atraer a los usuarios y ofrecer nuevos usos de la biblioteca (Anglada, 2014). Uno de estos cambios proactivos

se ha visto reflejado en el servicio de referencia presencial y la consecuente implantación del Servicio de Referencia Virtual (SRV).

El Servicio de Referencia Virtual es un tema que ha sido ampliamente discutido en el campo de la información por lo que en la actualidad no representa un concepto nuevo. Ha sido definido ampliamente por organizaciones, tales como la división de la American Library Association, conocida como la Reference and User Services Association (RUSA) (2017), el Online Computer Library Center (OCLC, 2015), e investigadores y expertos como, Arriola Navarrete (2007), y Reitz (2015) para describir las nuevas formas de responder a la demanda de información de los usuarios en las bibliotecas mediante la utilización de diversas tecnologías. Para la RUSA (2017), la referencia virtual es considerada como “...el servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de la Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes”.

Durante el transcurso de los años, este tipo de servicio ha sido denominado de diversas formas entre los cuales destacan “referencia virtual”, “referencia digital”, “referencia electrónica” y “servicio de referencia en línea”, entre otras. De todas las denominaciones adoptadas, las más comunes han sido “referencia virtual” y “referencia digital”. El uso de estos dos conceptos ha sido objeto de debates en distintos países debido al significado o a la interpretación de ambos. No obstante, ha quedado demostrado que el calificativo “referencia virtual” es el más común entre ambos (Merlo Vega, 2009b). Las tendencias de uso en comunidades en línea también lo posicionan sobre el calificativo “referencia digital” (<http://trends.google.com>).

En los países americanos y latinoamericanos es común utilizar el término “virtual” para referirse al servicio de referencia que se ofrece en las bibliotecas con el propósito de comunicarse con los usuarios a través de la Internet. Es por ello que, para efectos de esta investigación, el concepto utilizado es “referencia virtual” y las razones que justifican la determinación se enmarcan dentro del contexto cultural de Puerto Rico, donde se lleva a cabo la misma.

El Servicio de Referencia Virtual incluye mecanismos de comunicación bidireccional, sincrónica, como el Chat y la asincrónica como el correo electrónico, entre el bibliotecario y el usuario, con el fin de asegurar que la necesidad informativa se cumpla desde una sola interfaz de comunicación. Algunas de las plataformas utilizadas actualmente en las bibliotecas para ofrecer dicho servicio son: QuestionPoint del Online Computer Library Center (OCLC), LibAnswers de Springshare y LibraryH3lp. La importancia de este servicio se enmarca no sólo en poder responder a las necesidades de información de los usuarios, sino también en romper las barreras de la distancia entre el usuario, el bibliotecario y la biblioteca.

A partir de lo antes expuesto, esta tesis trata de describir y comprender el funcionamiento del SRV que se ofrece en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. El propósito que lleva a la realización de esta investigación enfocada en dicha temática, surge a partir de mi experiencia como bibliotecaria de referencia en la Biblioteca de Derecho de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, otras experiencias en bibliotecas del Recinto, y en las Comunidades de Práctica del SRV, durante los últimos siete años.

Una de las observaciones principales es el poco conocimiento que se tiene sobre el SRV y la baja frecuencia de consultas realizadas por parte de los usuarios de las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras (UPRRP). La necesidad de concienciar a los usuarios sobre el SRV, conocer la percepción de aquellos que lo utilizan y, a su vez .conocer su funcionamiento, forman parte de los factores determinantes para la elección del tema de investigación.

1.1 Definición del problema

Para lograr el funcionamiento cabal y sostenible de los servicios de referencia (presencial y virtual) que se ofrece en las bibliotecas académicas, es necesario conocer su funcionamiento y cómo este responde a las necesidades actuales de los usuarios. Estos factores permiten evaluar efectivamente el servicio en beneficio de los usuarios de las bibliotecas. Según las pautas para la implementación y el mantenimiento del Servicio de Referencia Virtual de RUSA (2017), la evaluación de este tipo de servicio puede abarcar métodos tales como estadísticas de uso, retroalimentación de los usuarios y la revisión de transcripciones entre otras.

Al presente, la referencia virtual constituye un elemento esencial en la gestión de la información para el estudio, la enseñanza, la investigación y la toma de decisiones responsables en las bibliotecas universitarias del país y en este particular, en las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Al momento de iniciar esta investigación, no se había realizado un

estudio similar en dicha institución académica desde el punto de vista de los usuarios y el comportamiento del servicio.

En este contexto, esta investigación se orienta a examinar el Servicio de Referencia Virtual que se ofrece en las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras estableciendo el uso y la percepción que tienen los usuarios de las Bibliotecas de este. A su vez, busca identificar el nivel de satisfacción percibida por los estudiantes y la calidad de las respuestas que los bibliotecarios ofrecen a las preguntas formuladas por los usuarios.

Urge realizar estudios de caso que permitan allegar resultados originales como evidencia, que faciliten crear modelos viables, y que éstos contribuyan a poner en perspectiva el Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas académicas del país, particularmente las de la UPRRP. Encaminar este esfuerzo contribuirá a la integración de la biblioteca académica al currículo, al fortalecimiento del proceso de estudio/enseñanza e investigación y a la excelencia académica de la Universidad en cumplimiento a su *Visión 2016* (Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, 2006). Abordar la oferta de este servicio resulta esencial para evidenciar la calidad y el valor del mismo, con relación a las demandas de la comunidad universitaria. De igual forma, permitirá describir el comportamiento del SRV en la UPRRP a partir de la percepción y niveles de satisfacción de los usuarios.

1.2 Preguntas de investigación

A tenor con el escenario expuesto, el propósito principal de esta investigación es conocer la práctica del Servicio de Referencia Virtual de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras y su funcionalidad a tenor

con el nivel de satisfacción que los usuarios perciben del mismo y el historial de las consultas generadas y contestadas. Se pretende documentar sobre las siguientes interrogantes: a) ¿Cuál es el uso que tiene el SRV en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras?; b) ¿Cómo perciben el SRV los estudiantes de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras y cuán satisfechos se muestran con el mismo; c) ¿En qué momentos se reciben las consultas del SRV en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras y cuáles son las necesidades de información que presentan los usuarios?; d) ¿Cómo contrastan las pautas de la International Federation of Library Associations (2015), en adelante IFLA y el Reference and User Services Association (2017), en adelante RUSA, en el Servicio de Referencia Virtual a partir de las respuestas que ofrecen los bibliotecarios del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras y el proceso llevado a cabo al momento de responder a una pregunta ?

Las respuestas a todas estas interrogantes, respaldadas por los objetivos de la investigación, ofrecerán la oportunidad de visualizar las particularidades del servicio y la utilidad para los usuarios, a fin de analizar y describir el estado de situación y a partir del mismo determinar cómo planificar hacia el futuro.

1.3 Objetivos

Toda investigación se enmarca dentro de unos objetivos conducentes a lograr la meta deseada. Millán Reyes (2007) explica que los objetivos en una investigación nacen del problema y se formulan como base de los principales asuntos que se desean conocer, explorar, determinar y demostrar a través del estudio. En las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río

Piedras, el movimiento del Servicio de Referencia Virtual se encuentra en una etapa de desarrollo conducente a fortalecer la formación de los usuarios en su gesta de estudio e investigación. No obstante no se cuenta con una investigación que analice este servicio y responda a las interrogantes que se plantean en el apartado anterior.

A partir de lo antes expuesto, se presenta una oportunidad para conocer sobre el desarrollo, el estado actual y el valor de este servicio de información que forma parte de los elementos que satisfacen las necesidades de los usuarios de las bibliotecas en el Recinto de Río Piedras.

1.3.1 Objetivos principales

El objetivo principal de esta investigación persigue conocer las prácticas del Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras utilizando como base las guías y recomendaciones de la IFLA (2015) y el RUSA (2017). Resulta necesario, observar el desarrollo de dicho servicio al igual que evaluar y argumentar sobre el nivel de satisfacción percibida por los usuarios que lo utilizan.

Otra parte del estudio ausculta la forma en que se presenta el Servicio de Referencia Virtual en diferentes bibliotecas académicas de Estados Unidos y España. Este análisis utiliza como guía las recomendaciones de IFLA (2015) y RUSA (2017) para el ofrecimiento del servicio. Asimismo se estudia la evolución y el estado actual del Servicio de Referencia Virtual (SRV) a través de un análisis sistemático de literatura concretando el estado de la cuestión.

1.3.2 Objetivos específicos

De manera específica, este estudio persigue lograr los siguientes objetivos:

- 1. Uso del Servicio:** Evaluar el uso del Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Los resultados de este objetivo podrán mostrar si el servicio es o no es utilizado de forma habitual y las razones que lo justifican. Tener información sobre la frecuencia de uso de un servicio bibliotecario puede ayudar a las unidades de información a tomar decisiones, como por ejemplo, desarrollar estrategias de mercadeo para darle mayor visibilidad y de esta forma atraer a los usuarios.
- 2. Percepción y satisfacción de los usuarios:** Conocer la percepción y la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras con respecto al Servicio de Referencia Virtual que allí se ofrece. Este objetivo pretende allegar información sobre la utilidad del servicio y la preferencias de los usuarios. Conocer la opinión y el grado de satisfacción que una persona pueda tener sobre un servicio, en este caso de información, fomenta el desarrollo de estrategias en las bibliotecas enfocadas en mantener sus fortalezas y optimizar sus debilidades.
- 3. Tráfico y categorías de preguntas:** Conocer los periodos, en que el Servicio de Referencia Virtual de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras recibe las consultas y el tipo de preguntas que se reciben. Auscultar sobre el tráfico de las consultas de referencia virtual permiten determinar las horas, los meses y años en que

incrementa o decrece el uso del servicio. Por su parte, evaluar las preguntas que se reciben con mayor frecuencia en este tipo servicio, puede ayudar a las bibliotecas en la identificación de las necesidades informativas que presentan los miembros de una comunidad universitaria y por consiguiente desarrollar la colecciones, particularmente virtuales, en función a dichas necesidades.

4. **Calidad del servicio:** Aplicar las pautas de IFLA (2015) y RUSA (2017) para conocer el grado de asertividad de las contestaciones ofrecidas a los usuarios y evaluar el proceso llevado a cabo al momento de responder a una pregunta en el Servicio de Referencia Virtual de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. El análisis de las ejecutorias de un bibliotecario de referencia virtual al momento de ofrecer una respuesta permite que la biblioteca determine si el servicio cumple con las normas implementadas y a su vez establezca la calidad del mismo.

1.4 Justificación

El Recinto de Río Piedras es el principal recinto de la Universidad de Puerto Rico. Su *Visión 2016* describe a la Universidad como una institución que contribuye al desarrollo y al enriquecimiento intelectual de la sociedad puertorriqueña, caribeña y mundial y ofrece un panorama institucional comprometido con la formación integral de los estudiantes y su aprendizaje de por vida. Con esa visión, el Recinto de Río Piedras se encamina a brindar

servicios de calidad, eficacia y de excelencia a la comunidad académica y a la población en Puerto Rico, contribuyendo con su quehacer al país y sus fronteras. Es por tanto requerido que las bibliotecas la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras estén alineadas a esa visión de excelencia.

Esta investigación intenta contribuir a que las bibliotecas de la UPRRP enriquezcan y fortalezcan sus servicios, particularmente el de referencia virtual, con el propósito de ofrecerlo a la comunidad universitaria con la excelencia que se requiere, en atención a la gesta de estudio/enseñanza e investigación.

La integración del SRV en las bibliotecas de la UPR ha representado un reto y un cambio transformador en la forma en que los bibliotecarios desarrollan su trabajo integrando las nuevas tecnologías de la información, tanto en el ambiente presencial como virtual. Nos parece importante realizar un estudio que pueda delinear el comportamiento del servicio actual y sus diferentes elementos; que analice la situación tomando como referentes las guías correspondientes y realizando comparativas, con el fin de determinar su eficacia con relación a las demandas de estudio/enseñanza e investigación de la comunidad académica; de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio; la naturaleza de las preguntas recibidas y las contestaciones ofrecidas por los bibliotecarios.

Con el tratamiento de esta temática se incorporarán resultados originales como evidencia de investigación y confiamos en que ello permitirá poner en perspectiva el SRV en las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. En consecuencia, se espera aportar al esfuerzo de la integración de la biblioteca al currículo, al fortalecimiento del proceso de estudio/enseñanza e investigación y a la excelencia académica en la UPR en cumplimiento a su

Visión 2016.

Se espera que este estudio pueda contribuir al enriquecimiento de la literatura sobre el SRV y sus mejores prácticas, poniendo a través del servicio que se ofrece en las bibliotecas la UPRRP. Y al desarrollo de un esquema para la creación de una plataforma electrónica de evaluación continua del servicio en las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico.

1.5 Limitaciones del estudio

Aunque el Servicio de Referencia Virtual se ofrece en la mayor parte de las bibliotecas que componen el sistema la UPR, el presente estudio se centra en el Recinto de Río Piedras, por lo que los hallazgos del mismo no nos permitirán hacer generalizaciones sobre el uso y la satisfacción de los usuarios del SRV en todos los recintos. Sin embargo, la metodología podría servir para desarrollar otros estudios y los datos que se alleguen podrán fundamentar estudios subsiguientes.

El estudio se limita únicamente a los estudiantes usuarios de las bibliotecas de la UPRRP, por lo que los datos no nos permitirán hacer análisis generales y comparaciones sobre los otros tipos de usuarios que utilizan las bibliotecas en la UPR.

Por otra parte, el estudio no integra la percepción de los bibliotecarios que están directamente relacionados con el servicio y ofrecen respuestas al usuario. La integración de esta muestra requería autorización por parte del Decanato de Estudios Graduados e Investigación de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. No obstante, cuando se solicitó autorización para

el estudio, no se había considerado integrar al personal bibliotecario en la investigación. Hacerlo requeriría solicitar una revisión de la autorización, proceso que tomaría tiempo adicional y dilataría el estudio. Por dicha razón se decidió no integrar la muestra de los bibliotecarios gestores de este servicio. La ausencia de este análisis limita tener una visión global de parte de los agentes principales del servicio.

Otro aspecto que representa limitaciones del estudio está relacionado a al tamaño de las muestras utilizadas. Tanto para el cuestionario suministrado a estudiantes del Recinto como para el análisis de las transcripciones de preguntas recibidas en el servicio *¿Ayuda, Preguntas?* se consideran limitadas por lo que se recomienda realizar estudios futuros ampliado la cantidad de las muestras en ambos casos.

La limitación de los datos analizados de las transcripciones de las consultas se debe, en primer lugar, a que el servicio de referencia virtual que se ofrece en consorcio con otros recintos de la Universidad de Puerto Rico, denominado “Pregúntale a tu Bibliotecario”, a partir de sus inicios en el año 2007, ha cambiado en diversas ocasiones de plataformas de servicio. En los procesos de cambio no se solicitaron los datos estadísticos y transcripciones del servicio, perdiendo así la oportunidad de realizar diversos análisis de uso. En segundo lugar, el análisis de las transcripciones de preguntas recibidas, en el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras solo permitieron analizar datos en periodos limitados. Por un aparte, los datos estadísticos del servicio de referencia virtual en el Sistema de Bibliotecas están disponibles a partir de la integración de la plataforma de LibAnswers al servicio en el año 2012. Los datos anteriores al uso de LibAnswers, no se pudieron

recuperar debido a que no se almacenaron. A partir de ese año, la plataforma solo guardó estadísticas anuales de uso y no así las transcripciones. Por otra parte, las transcripciones de las consultas, solo estuvieron disponibles a partir del año 2015. Como resultado de dichas limitaciones, la doctorando solo pudo analizar los datos disponibles en el momento.

En adición a lo antes expuesto, en el proceso de análisis de las transcripciones de las consultas no todas las respuestas de los bibliotecarios pudieron ser sometidas a evaluación en cada uno de los indicadores establecidos, por lo que el número de consultas a evaluar de algunos indicadores como “entrevista de referencia” e “instrucción bibliotecaria” resultó muy bajo.

1.6 Breve trayectoria del Servicio de Referencia Virtual de la Universidad de Puerto Rico y el Recinto de Río Piedras

Las bibliotecas que componen el Sistema Universitario de la Universidad de Puerto Rico guían a los usuarios en los procesos de investigación a través del servicio de referencia. A partir del año 2007, este servicio evolucionó al ámbito vital para ampliar su cobertura a las personas que por diversas razones no pueden llegar a la biblioteca para resolver sus cuestiones de investigación.

En este apartado se ofrecen detalles pertinentes a la institución universitaria objeto de investigación y la trayectoria del Servicio de Referencia Virtual que allí se ofrece desde sus inicios hasta el presente.

1.6.1 La Universidad de Puerto Rico y el Recinto de Río Piedras

La Universidad de Puerto Rico es la primera y única institución académica pública en el país, establecida en el 1903, y cuenta con once recintos. Además, es el sistema educativo universitario más antiguo en Puerto Rico. Fue creada bajo la Ley número 1 del 12 de marzo de 1903 como institución de enseñanza superior. A partir de esa fecha se desarrolló como un Sistema integrando, al presente, once unidades autónomas o recintos universitarios ubicados en diferentes puntos de la Isla: Recinto de Río Piedras, Recinto de Mayagüez, Recinto de Ciencias Médicas y la Universidad de Puerto Rico en Aguadilla, Arecibo, Bayamón, Carolina, Cayey, Humacao, Ponce, y Utuado. Cada recinto cuenta con una jerarquía administrativa propia alineado a cumplir con la visión y misión principal de la primera y única institución pública de educación superior en Puerto Rico encomendada por ley para servir al pueblo de Puerto Rico (Ley Núm.1 del 20 de enero de 1966, según enmendada.).

El Recinto de Río Piedras es la unidad académica más grande y antigua de la Universidad de Puerto Rico, teniendo sus orígenes con la aprobación de la Ley Orgánica, número 1 del 12 de marzo del 1903. Desde entonces, se considera como el sistema público de educación superior más complejo del país. Según el libro los *Datos estadísticos correspondientes al año fiscal 2015-2016*, de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto (OPEP, 2015) de la UPRRP, en dicho año académico la matrícula del Recinto alcanzó los 16,454 estudiantes, a razón de 13,014 subgraduados y 3,440 graduados. Las concentraciones para ese año, se dividieron de la siguiente forma: 90 bachilleratos (equivalente a licenciatura), cuatro (4) certificación post- bachillerato, 54 maestrías, una certificado de post- maestría, una (1) de Juris Doctor y 17 doctorados, para un

total de 167. Gran parte de los programas que se ofrecen en este Recinto no solo satisfacen las necesidades académicas de un número considerable de la población, sino que son únicos en la Isla y en el Caribe.

El desglose de todos los programas, graduados y subgraduados del Recinto riopedrense ratifican el deber de su visión general como sistema público de educación superior del País. Esta visión manifiesta su compromiso al describir al Recinto como una comunidad universitaria de marcado carácter doctoral, con recursos de primer orden que la respaldan, dedicada a la investigación, creación y diseminación del conocimiento, comprometida con la formación integral del estudiante y su aprendizaje de por vida y dirigida a contribuir al desarrollo y el enriquecimiento intelectual de la sociedad puertorriqueña, caribeña y mundial (Plan Visión Universidad 2016, UPRRP, 2006).

Con el propósito de apoyar los programas de formación académica de los estudiantes, las Universidad de Puerto Rico, actualmente cuenta con un total de quince bibliotecas distribuidas entre los once recintos. Tres de las bibliotecas pertenecen al Recinto de Río Piedras, dos al Recinto de Mayagüez y las nueve restantes se distribuyen a razón de una por cada uno de los recintos adicionales. Actualmente, estas bibliotecas están consideradas como las más completas y especializadas del país. A tenor con la investigación en curso, se hizo hincapié en las bibliotecas del Recinto de Río Piedras.

1.6.2 Las Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico y el Recinto de Río Piedras

El Recinto de Río Piedras cuenta con tres bibliotecas autónomas: la Biblioteca de Arquitectura y la Biblioteca de Derecho, ambas adscritas a sus respectivas facultades, y el Sistema de Bibliotecas adscrito al Decanato de Asuntos Académicos. Este último, está constituido por un total de once bibliotecas especializadas y nueve colecciones. Las bibliotecas especializadas son: la Biblioteca de Administración de Empresas, Biblioteca de Administración Pública, Biblioteca de Ciencias Bibliotecarias de la Información, Biblioteca de Ciencias Naturales, Biblioteca de Comunicaciones, Biblioteca de Educación, Biblioteca de Estudios Generales, Biblioteca de Música, Biblioteca de Planificación, Biblioteca Regional del Caribe y Biblioteca de Trabajo Social.

Actualmente la Biblioteca de Ciencias Naturales cuenta con un director independiente al Sistema de Bibliotecas, pero mantiene su relación con esta en los servicios técnicos de adquisiciones y catalogación. Las colecciones están ubicadas en el edificio de la Biblioteca José M. Lázaro y entre ellas se encuentran: la Colección de las Artes, Colección de Circulación y Reserva, Colección de Documentos y Mapas, Colección Josefina del Toro Fulladosa, Colección Puertorriqueña, Colección de Referencia y Revista, Sala Zenobia y Juan Ramón Jiménez y la Filmoteca. El conjunto de las unidades bibliotecarias que integran el Recinto de Río Piedras respaldan su visión y misión en aras de compartir la gestión de enseñanza, aprendizaje, investigación y de servicio a la comunidad universitaria, caribeña y mundial.

Con el propósito de fundamentar el contenido de este epígrafe, es

pertinente abordar el concepto principal de esta investigación aludido como el Servicio de Referencia Virtual (SRV). Según RUSA (2017), la referencia virtual es un servicio electrónico empleado por los usuarios de bibliotecas para comunicarse con los bibliotecarios a través de computadoras u otro artefacto con conexión a la Internet. La solicitud de información no requiere que el usuario esté físicamente presente en la biblioteca.

A partir de dicha definición, se puede expresar que este servicio se ofrece a los usuarios en las bibliotecas de la UPR desde hace más de 20 años utilizando las herramientas electrónicas de comunicación disponibles en esos momentos y entre las cuales se puede mencionar el facsímil, el teléfono y el correo electrónico. Más adelante el SRV incorpora el Chat y los formularios electrónicos en las bibliotecas. Sin embargo, cabe la posibilidad de que ese tipo de servicio no se denominara inicialmente como referencia virtual. No es hasta los recientes 2007 que se comenzó a ofrecer el SRV en las bibliotecas de la UPRRP con la denominación correcta y enfocado claramente en los propósitos de este servicio.

Actualmente algunas de las bibliotecas de la UPRRP ofrecen el SRV de forma individual y otras en consorcio o de forma cooperativa con otras bibliotecas de la UPR. Los mecanismos de comunicación que utilizan son no comerciales como el correo electrónico, el Chat y los formularios electrónicos, y también herramientas comerciales que incorporan diversas modalidades de comunicación como las mencionadas anteriormente, pero en un sistema integrado con grandes oportunidades de manejo administrativo.

1.6.3 Servicio de Referencia Virtual cooperativo en la Universidad de Puerto Rico

El grupo mayor de bibliotecas que componen la Universidad de Puerto Rico ofrecen el servicio en *consorcio bibliotecario* o de forma cooperativa. El *ALA Glossary of Library and Information Science* define el concepto de *consorcio de bibliotecas* como:

Una sociedad formada por un grupo de bibliotecas, generalmente restringida a una zona geográfica, a una clase de bibliotecas o al interés por una materia, que se constituye para desarrollar y compartir los recursos de todos los miembros y para ello mejorar los servicios bibliotecarios y los recursos de que disponen sus respectivos grupos de usuarios. (Levine-Clark & Carter, 2013, p. 198).

El proyecto de SRV en consorcio de las bibliotecas de UPR se inició el año 2007 con las bibliotecas de los Recinto de Carolina y de Ciencias Médicas bajo la denominación “Pregúntale a tu Bibliotecario”. El proyecto fue parte de la propuesta colaborativa titulada *Improving student outcomes through information literacy competencies and online library services*, del Programa Título V (Title V Cooperative Project), subvencionado por el Departamento de Educación Federal. Para ese entonces, el servicio se comenzó a ofrecer utilizando la plataforma comercial conocida como QuestionPoint de OCLC. Las modalidades disponibles para ofrecer el servicio fueron la comunicación en tiempo real (Chat) y el correo electrónico. En años subsiguientes, bibliotecas de otros recintos comenzaron a integrarse al proyecto colaborativo entre las cuales

se encontraron las bibliotecas de los recintos de Arecibo y Humacao. Estas últimas se integraron también como parte de otra propuesta colaborativa de Título V, similar a la de los Recintos de Ciencias Médicas y Carolina.

En el año 2009 se constituyó una Comunidad de Práctica de Referencia Virtual de la UPR y tuvo como encomienda crear una política de SRV y también identificar e integrar a otras bibliotecas que no formaban parte del consorcio. De este modo se intentó incorporar a la mayor cantidad de recintos a fin de crear un solo SRV de la Universidad. Otra de las tareas de la Comunidad de Práctica fue evaluar diversas plataformas comerciales y de código abierto para identificar ventajas y desventajas frente a la plataforma de QuestionPoint. Entre los años 2011 y 2013 se añadieron bibliotecas de otros recintos al consorcio como, por ejemplo, los recintos de Cayey, Mayagüez, Utuado y las bibliotecas de Arquitectura, Ciencias Naturales y Derecho, del Recinto de Río Piedras.

Al iniciarse el 2015, se integraron varios cambios al Servicio de Referencia Virtual en consorcio. Por una parte, se incorporó la nueva plataforma de LibAnswers de Springshare, acompañada de las modalidades de correo electrónico, Chat y preguntas frecuentes como elemento adicional. Por otra parte, la Biblioteca General del Recinto de Mayagüez y la de Arquitectura en de Río Piedras, decidieron salir del consorcio, mientras que la del Recinto de Ponce se unió al mismo. Hasta ese momento, las bibliotecas de la UPR que ofrecen el SRV en consorcio, compartían los gastos de la plataforma que apoyaba el servicio.

En el mes de junio de 2016, la Comunidad de Práctica llevó a cabo una reunión y como parte de la agenda tomó la determinación de cancelar los servicios con Springshare y optar por alguna alternativa que fuese viable

económicamente para algunas de las bibliotecas que forman parte del consorcio. Ante dicha determinación, se presentó como alternativa un sistema de tickets de código abierto conocido como OSTickets y el mismo fue avalado por todos los miembros de la Comunidad de Práctica presentes en ese momento. A tales efectos, el SRV a través de la plataforma de LibAnswers se mantuvo hasta el mes de noviembre de 2016. Durante los meses de junio a noviembre de 2016, se estuvo editando y personalizando el código de OSTickets en el Recinto de Ponce con el fin de ajustarlo las necesidades de las bibliotecas que ofrecen el SRV (Véase Figura 1). A partir de dicho cambio, la Biblioteca del Recinto de Ciencias Médicas decidió continuar con LibAnswers de forma independiente y la Biblioteca de Arquitectura, UPRRP, entró nuevamente al consorcio.

The image shows a web form titled "Pregúntale a tu Bibliotecario" (Ask a Virtual Reference Question) from the University of Puerto Rico. The form is designed for users to submit questions to library staff. It includes a header with the university's logo and navigation links. The main section contains several input fields: "Campus / Recinto" (set to "Derecho-UPR"), "Contact Information" (including "E-mail / Correo electrónico", "Name / Nombre", and "User / Usuario"), and "Question Details" (including "Question Title / Título de Pregunta" and a large text area for the question body). There is also a file upload area with the text "Drop files here or choose them". At the bottom, there are buttons for "Send question - Enviar pregunta", "Reset", and "Cancel".

Figura 1 Plataforma OS Tickets de Servicio de Referencia Virtual, Pregúntale a tu Bibliotecario, de la Universidad de Puerto Rico

Fuente: Imagen de la plataforma del SRV en consorcio de la Universidad de Puerto Rico capturada por la autora

Actualmente, el servicio se ofrece de forma colaborativa entre nueve bibliotecas de la UPR, las cuales utilizan las modalidades de correo electrónico (mediante un formulario Web), respaldada a través de una política de servicio creada y actualizada periódicamente por la Comunidad de Práctica. Su interface se presenta como una relativamente efectiva al integrar varios de los elementos principales señalados en las pautas IFLA (2015) y RUSA (2017). Ejemplo de ello es su navegación sencilla y facilidad de uso; la integración de iconos e imágenes visibles en la plataforma Web de las bibliotecas que orientan al usuario al servicio e identifican claramente la institución; la inclusión de campos comunes (dirección del correo electrónico, texto de la pregunta) y optativos en el formulario Web (nombre, tipo de usuarios), y la integración de una base de conocimientos con preguntas previamente contestadas. No obstante, la modalidad del Chat, ya no está disponible en el servicio.

Se observa también la ausencia de elementos tales como la inclusión de enlaces internos y externos que atraigan la atención de los usuarios y les comunique la naturaleza del servicio, la inclusión de vínculos que los guíe a la página de la biblioteca; la información que oriente al usuarios sobre los elementos que debe incluir al hacer la consulta; los vínculos a recursos electrónicos de importancia como el catálogo en línea, bases de datos o recursos de interés y el vínculo a la política general del Servicio de Referencia y Referencia Virtual.

El análisis de la plataforma del SRV en consorcio, particularmente con la ausencia de algunos de los elementos recomendados por IFLA (2015) y RUSA (2017) plantea cuestiones que requieren tomar acción con la intención de

cumplir con las mejores prácticas de la referencia virtual y lograr generar confianza y atraer a nuevos usuarios al servicio.

Para crear las normas de prácticas y procedimientos, facilitar la evaluación del servicio y, por consiguiente, fundamentar el éxito del mismo, este grupo de bibliotecas de la UPR utiliza su política del servicio creada el año 2006 y eventualmente revisada, editada y actualizada por los miembros de la Comunidad de Práctica (Comunidad de Práctica de Referencia Virtual, 2012). Los objetivos de esta política establecen que el SRV de la UPR se enfocan particularmente en apoyar los currículos, la investigación y las necesidades de información de los usuarios a través del desarrollo de las competencias de información (Comunidad de Práctica de Referencia Virtual, 2012). Los estudiantes, la facultad, el personal y los investigadores de la UPR representan la población identificada para el servicio. Mediante correo electrónico o el formulario electrónico se le permite al usuario hacer sus preguntas a los bibliotecarios los siete días a la semana, durante 24 horas, con un tiempo promedio de respuesta de 48 horas. El ofrecimiento de este servicio excluye los días feriados o concedidos por la UPR.

Como elemento importante de los parámetros del servicio de esta política, se estipula lo siguiente: *no discriminación por razones de edad, género, orientación sexual, origen étnico o religión; la atención al usuario será de acuerdo al orden en que se reciben las preguntas; las respuestas proporcionadas serán aquellas que se puedan localizar en la bases de datos, catálogo en línea e Internet; se enviarán recursos que cuenten con autoridad, sean fuentes de información íntegras, confiables y amparados en las Ley de Derechos de Autor de los Estados Unidos (Copyright Law of the United States,*

17 USC § § 101 et seq., 1976). La política sugiere una conducta formal y respetuosa por parte de los usuarios y los bibliotecarios e incluye una declaración de privacidad en todo lo relacionado a la comunicación bibliotecario – usuario y los datos de autenticación del usuario.

Claramente, esta política responde a gran parte de las recomendaciones expresadas por IFLA (2015) y RUSA (2017), ambas creadas con el propósito de reflexionar sobre los asuntos que puedan surgir en el uso del servicio, orientar a los usuarios potenciales sobre el funcionamiento del mismo y promover las mejores prácticas del Servicio de Referencia Virtual en todas las bibliotecas a nivel internacional.

1.6.4 Servicio de Referencia Virtual individual en el Sistema de Bibliotecas de la UPRRP

Además de las bibliotecas que ofrecen SRV en consorcio, la UPR alberga otras bibliotecas que lo presentan forma individualizada. Entre éstas se encuentran la Biblioteca Enrique A. Laguerre del Recinto de Aguadilla, la Biblioteca del Recinto de Bayamón, también conocida como el Centro de Recursos para el Aprendizaje, las bibliotecas que ya no pertenecen al consorcio (Biblioteca General del Recinto de Mayagüez y Biblioteca Conrado Asenjo del Recinto de Ciencias Médicas) y el Sistema de Bibliotecas del Recinto de Río Piedras.

En el caso del Sistema de Bibliotecas, el SRV también inició en el año 2007 utilizando un formulario electrónico. Pocos años después integró el servicio por Chat a través de la plataforma de Meboo. En el año 2012, tomó la determinación de integrar una plataforma comercial para ofrecer el SRV y

seleccionó a LibAnswers con la modalidad de correo electrónico. Desde ese momento utilizó la denominación *¿Ayuda, Preguntas?* para identificar el servicio. En el 2018, cambió su denominación a Pregúntale a tu Bibliotecario, respondiendo a cambios generales en las páginas de las biblioteca de la UPR.

Al igual que la plataforma utilizada actualmente por el grupo de bibliotecas de la UPR en consorcio, el Sistema de Bibliotecas integra varios de los elementos principales señalados en las pautas de IFLA (2015) y RUSA (2017) como, por ejemplo, integra iconos o imágenes lo suficientemente llamativos que orienten al servicio, es fácil de usar y de navegación sencilla; la denominación orienta al servicio; integra una política del servicio (Véase Figura 2).

Figura 2 Plataforma LibAnswers del Servicio de Referencia Virtual del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

Fuente: Imagen de la plataforma del SRV del Sistema de Bibliotecas UPRRP capturada por la autora

Así mismo incluye vínculos a recursos electrónicos de importancia como el catálogo en línea, bases de datos y otros recursos de interés, identifica claramente la institución; incluye campos comunes (correo electrónico, espacio para realizar la pregunta) y optativos (nombre, tipo de usuarios, facultad, propósito de la pregunta) en el formulario Web; e integra una base de conocimientos con preguntas previamente contestadas (FAQ - Frequently Asked Questions), organizadas por categoría temática y que también se prestan para ser encontradas mediante la barra de búsqueda.

Por otra parte, también se observa la ausencia de algún mecanismo que permita evaluar los elementos de valor y calidad para el buen funcionamiento del mismo. Ciertamente, el señalamiento de la ausencia de algunos de los elementos recomendados por IFLA (2015) y RUSA (2017) en la plataforma del servicio del Sistema de Bibliotecas, sugieren tomar acción para mejorar prácticas de la referencia virtual.

1.7 Metodología

Las bibliotecas académicas constituyen un universo de aprendizaje, de estudio e investigación que respaldan la formación y el desarrollo del estudiante universitario. En los últimos años, los servicios de referencia ofrecidos en estas bibliotecas han evidenciado importantes cambios, fruto de las incorporaciones tecnológicas en la infraestructura y los servicios de información que se brindan. En este contexto, la presente investigación se centra en el ámbito de las bibliotecas que componen el Sistema de la Universidad de Puerto Rico, particularmente las del Recinto de Río Piedras.

La metodología de este estudio se adaptada al tema de los Servicios de Referencia Virtual que se ofrece en las bibliotecas del recinto riopedrense de la Universidad de Puerto Rico y argumenta sobre su funcionamiento a partir del acceso que la doctoranda pudo tener a los datos del servicio.

A partir de los objetivos seleccionados, este epígrafe incorpora los enfoques, los tipos investigación, la muestra seleccionada, las técnicas e instrumentos de recopilación de datos empleadas para el análisis y los procedimientos observados con la información recuperada. A continuación se presenta la metodología utilizada con el fin de responder a los objetivos planteados y a las preguntas de investigación formuladas sobre el tema que es objeto de estudio.

1.7.1 Tipo de investigación

El estudio es de alcance exploratorio y descriptivo, según los establece Hernández Sampieri, Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio, (2014), lo que precisa es esclarecer, entender y establecer el uso del Servicio de Referencia Virtual en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, desde las perspectivas de los usuarios y las respuestas de los bibliotecarios de referencia participantes. Así mismo, combina los enfoques cualitativo y cuantitativo para conocer y entender el movimiento del servicio y las necesidades informativas que presentan los usuarios.

1.7.2 Población y muestra

En relación al uso del servicio y la percepción y satisfacción de los usuarios se seleccionaron las siguientes tres unidades bibliotecarias para

propósitos del estudio: Biblioteca de Arquitectura, Biblioteca de Ciencias Naturales, y el Sistema de Bibliotecas. En este caso, aunque la Biblioteca de Derecho forma parte de las unidades de información que componen el Recinto, no pudo ser integrada entre las bibliotecas a visitar debido a la relación cercana que tiene la doctoranda con la unidad. No obstante, los estudiantes de la Escuela de Derecho localizados en las unidades de información que forman parte del estudio, pudieron responder a la encuesta.

Las Bibliotecas de Arquitectura, Ciencias Naturales y Derecho son unidades autónomas dentro del Recinto, mientras que el Sistema de Bibliotecas del Recinto de Río Piedras es un organismo de la Universidad que centraliza los servicios bibliotecarios de 10 colecciones y 11 bibliotecas. Para efectos de este estudio, el Sistema se contabilizará como una sola biblioteca debido a que el Servicio de Referencia Virtual que allí se ofrece incluye tanto las colecciones como las bibliotecas que lo componen.

La población seleccionada pertenece al recinto ríopedrense y la selección de esta distingue a los estudiantes usuarios de las unidades bibliotecarias mencionadas. La ecuación estadística consideró los siguientes aspectos: n = tamaño de la muestra a estudiar; N = tamaño del universo; Z = nivel de confianza deseado; e = margen de error máximo admitido; y p = proporción de la población que esperamos encontrar o heterogeneidad.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

La fórmula previamente presenta ejemplifica el cálculo realizado para establecer la muestra de los participantes de la investigación. Se utilizó como base el universo del Recinto de Río Piedras compuesto por 16,454 estudiantes,

un 50% de heterogeneidad, un 4.8% del margen de error y un 95% de nivel de confianza.

La muestra estuvo compuesta por 404 estudiantes de la comunidad universitaria del Recinto de Río Piedras disponibles a participar. El estudio aplicado a esta población permitió conocer el porcentaje de uso del servicio, la opinión de los usuarios y el nivel de satisfacción experimentado sobre el mismo.

La calidad del servicio se evaluó utilizando 241 transcripciones del servicio denominado ¿Ayuda, Preguntas? del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras correspondientes a los años 2015 (enero – diciembre) y 2016 (enero – diciembre). También se analizaron las estadísticas que muestran el tráfico de las consultas del 2013- 2016.

1.7.3 Técnicas e instrumentos de investigación y recopilación de datos

La metodología seleccionada aplicó dos técnicas de investigación: la encuesta y el análisis de contenido. La encuesta estuvo dirigida a responder los objetivos porcentaje de uso del servicio y percepción y satisfacción de los usuarios. El análisis de contenido, por su parte, se enfatizó en la calidad del servicio, el tráfico de las consultas y las categorías de preguntas.

1.7.3.1 Encuesta

Para la encuesta, el instrumento de medición utilizado fue el cuestionario. El instrumento se estructuró con veintiún (20) preguntas cerradas, algunas con opciones abiertas y una (1) completamente abierta. Las cerradas incluyeron preguntas dicotómicas, de selección múltiple, caja de cotejo y escala

Likert (Véase Apéndice A). En términos generales, el cuestionario tuvo el propósito de evaluar el uso del servicio e identificar la percepción de los usuarios sobre el valor de las respuestas recibidas, las modalidades de preferencia y el nivel de satisfacción.

La elaboración del cuestionario utilizó como base y modificó algunas de las preguntas del instrumento de Merlo Vega (2008) dirigido a usuarios del SRV en bibliotecas de España. Asimismo tomó en cuenta las pautas para el SRV dictadas por IFLA (2015) y RUSA (2017).

Con el propósito de evaluar el acierto de las preguntas incluidas en los cuestionarios, se llevó a cabo la validación de los mismos con cinco estudiantes de la UPRRP que no tomaron parte de la muestra seleccionada. Para llevar a cabo la validación del cuestionario se invitó a los estudiantes seleccionados a una reunión grupal donde se les administró el instrumento, se tomaron notas de sus observaciones y recomendaciones y se verificaron los aciertos y los desaciertos en la enunciación de las preguntas. Finalmente, se realizaron los ajustes, se reformularon las preguntas y se elaboró la versión final del instrumento.

Para realizar la investigación con estudiantes de la UPRRP, se solicitó autorización al Comité Institucional para la Protección de los Seres Humanos en la Investigación (CIPSHI), adscrito al Decanato de Estudios Graduados e Investigación de la UPRRP. El proceso de solicitud conllevó completar un examen del Collaborative Institutional Training Initiative (Citi Program) para cumplir con los requisitos de la solicitud. Los trámites iniciaron en abril de 2016 y culminaron en enero 18 de enero de 2017.

El proceso de la investigación también incluyó la solicitud de autorización a los directores de las bibliotecas de la UPRRP con el fin de poder llevar a cabo el estudio en sus facilidades. El Apéndice B muestra el ejemplo de la comunicación enviada a los directores de las bibliotecas. En respuesta a las solicitudes, dos de las bibliotecas aceptaron que se llevara a cabo el estudio en sus instalaciones. En el caso de la Biblioteca de Arquitectura, el director nos indicó que ya no estaban ofreciendo el SRV en su unidad. Sin embargo, debido a la posibilidad de que los estudiantes de Arquitectura utilizaran los servicios de referencia virtual de las otras unidades de información del Recinto, se optó por suministrar cuestionarios en dicha unidad también. A tales efectos, tres de las cuatro unidades bibliotecarias del Recinto, formaron parte de los espacios a visitar para suministrar los cuestionarios.

Finalmente, se visitaron las facilidades de las unidades bibliotecarias incluidas en el estudio y se administraron los cuestionarios a los usuarios que aceptaron participar voluntariamente. Para realizar el acercamiento a los usuarios, se invitó a cada usuario de las bibliotecas individualmente a participar del estudio. Previo a la entrega del cuestionario, se corroboró con los usuarios que fuesen estudiantes de la UPRRP. Luego de la invitación a participar, se le explicó el propósito del estudio y de su selección, se le impartieron instrucciones para completar el cuestionario y se les entregó la hoja de consentimiento informado (Véase Apéndice C).

A partir de dicha fecha se pudo iniciar el proceso de recolección de datos con los estudiantes del UPRRP. El periodo de recolección de datos tomó aproximadamente dos semanas, iniciando el 30 de enero y culminando el 10 de febrero de 2017. Dicho periodo permitió que la doctoranda visitara todas las

bibliotecas del Recinto, con excepción de la Biblioteca de Derecho, y que suministrara un total de 405 cuestionarios. Del total suministrado, se tuvo una respuesta cercana al 100% de la muestra, recuperando un total de 404 cuestionarios.

Una vez los usuarios devolvieron el cuestionario completado, se les obsequió una golosina y el bolígrafo con el cual contestaron el instrumento. El obsequio no representó compensación alguna, sino más bien un gesto de agradecimiento por su colaboración. Según la literatura sobre las técnicas de investigación, el obsequio no se hace desde la dimensión de pago, sino desde la lógica del agradecimiento (Navas et al., 2010; Grande & Abascal, 2007).

1.7.3.2 Análisis de Contenido

El análisis de contenido dirigido a conocer el tráfico de las consultas y la calidad del servicio se llevó a cabo utilizando un formulario de acopio de información y una rúbrica de evaluación como mecanismos de recopilación de datos. Ambos mecanismos se utilizaron de forma electrónica para facilitar el proceso de tabulación y análisis. Esta técnica permitió que la doctoranda evaluara las transcripciones de las preguntas y respuestas del SRV denominado *¿Ayuda, Preguntas?* del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP, el cual se ofrece a través de la modalidad de correo electrónico mediante la plataforma de LibAnswers. En el proceso, también pudo observar el tráfico del servicio a través de los momentos que las preguntas fueron realizadas por los usuarios y la categoría de preguntas que se recibieron.

En *¿Ayuda, Preguntas?* los datos de los usuarios son anónimos para el público en general. Solo los administradores de la plataforma tienen acceso a

los mismos. A tales fines, se solicitó formalmente, al director del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP, el acceso a las transcripciones disponibles en ese momento (2015 y 2016), y a las estadísticas del servicio en la plataforma de LibAnswers. La aprobación de la solicitud facilitó que el administrador de la cuenta descargara los datos desde la plataforma estadísticas de LibAnswers a una hoja de cálculo en Excel. Luego, se eliminó la información de identificación personal de los bibliotecarios que atienden el servicio. Una vez que la doctoranda obtuvo los datos de las transcripciones, se evaluaron las consultas individualmente contrastando con los elementos de IFLA (2015) y RUSA (2017), se cruzaron los datos y se elaboraron las gráficas para ser analizados posteriormente según los diversos aspectos: tipos de usuarios y facultad a la que pertenecen, tráfico del servicio por hora, mes y año, tiempo transcurrido en enviar una respuesta a partir de haberla recibido, categorías de preguntas y evaluación de la calidad de las respuestas.

Las categorías de preguntas se basaron en la definiciones de Arnold y Kaske (2005), Bishop (2012), Logan y Lewis (2011) y Numminen y Vakkari (2009). El contenido de las consultas se agrupó en once grandes categorías: *Referencia Rápida, Búsqueda Específica, Investigación, Disponibilidad, Instrucción bibliotecaria, Políticas y procedimientos, Tecnológicas y Direccionales*. Para aquellas preguntas que no se ajustaron en ninguna de las categorías incluidas, se creó una nueva categoría denominada *Otra*. Por su parte, las categorías denominadas *Actividades académicas y administrativas* y *Servicios técnicos y administrativos de la biblioteca* fueron añadidas por la doctoranda con el propósito de clasificar aquellos aspectos que no se ajustaban a las categorías previamente establecidas. El Apéndice D agrupa las once

categorías de las preguntas incluyendo la definición otorgada por diferentes autores y ofreciendo ejemplos literales de cada una de ellas.

Por su parte, para la evaluación de la calidad de las respuestas del SRV, se utilizó como ejemplo la rúbrica de Biglin y Docherty (2012), creada a partir de las medidas de evaluación de las pautas del SRV de RUSA (2017): *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services* y las *Best practice for 24/7 reference service*, de QuestionPoint. Para efectos del presente estudio la rúbrica de Biglin y Docherty, (2012) se adaptó levemente y se presentó en una tabla que muestra los siguientes indicadores: *Saludo, Entrevista de Referencia, Precisión de la Respuesta, Calidad de las fuentes y los recursos, Instrucción bibliotecaria y Conclusión* (Véase Apéndice E). La rúbrica adjudicó a cada elemento cuatro niveles de medición donde el nivel cuatro (4) se encuentra en el nivel más alto de la tabla y el nivel uno (1) en el nivel más bajo.

CAPÍTULO II ESTADO DE LA CUESTIÓN

La revisión y el análisis de la literatura ofrecen la oportunidad de ampliar los conocimientos que se tienen respecto a la temática en cuestión, proporcionando así un contexto y una justificación de la investigación. Con el propósito general de abordar y respaldar la presente investigación, se realizó una amplia revisión bibliográfica a través de distintas bases de datos, revistas, libros y repositorios digitales entre otros. El período de la investigación comprende poco más de 10 años de estudios publicados entre el 2006 - 2016. El proceso de búsqueda de información y documentación se inició en las bases de datos disponibles en la Universidad Carlos III de Madrid y el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, catálogos en línea y a través de diferentes sitios en la Web utilizando los motores de búsqueda de Google. El proceso incluyó el acceso a bases de datos, tales como Library and Information Science Abstracts (LISA), Library, Information Science and Technology Abstracts (LISTA), Library Literature and Information Full Text, Academic Search Complete, Research Library y Dissertations and Thesis. De igual forma, se utilizaron bases de datos de acceso abierto tales como Dialnet, Google Académico y ResearchGate.

El objetivo de la revisión de la literatura se centró en la evaluación de los SRV dentro de las bibliotecas académicas. A tales fines, se ofrece una sinopsis de las investigaciones previas relacionadas a la evaluación de estos servicios en el ámbito digital y el significado de este proceso para satisfacer las demandas de información de los usuarios y optimizar los servicios. Por la naturaleza del tema concernido, se identificaron los siguientes términos y

conceptos en español y en inglés: servicio de referencia virtual, referencia digital, pregunta, respuesta, evaluación de servicio, valoración del servicio de referencia, answer, ask, assessing reference service, digital reference, measuring reference service, quality service, query type, question, reference service, reference transactions, question type, service evaluation, virtual reference, virtual reference service, entre otros. Como resultado de la búsqueda se pudieron identificar varios artículos de revistas profesionales arbitradas, documentos y libros relacionados al SRV. La revisión exhaustiva de literatura realizada nos permitió identificar una variedad de estudios sobre el SRV con diversos enfoques y seleccionar aquellos de mayor pertinencia y relevancia al tema bajo estudio.

2.1 Evaluación del Servicio de Referencia Virtual

El servicio de referencia atiende de manera directa las necesidades informativas que tienen los usuarios, por lo que se considera fundamental para el estudio y la investigación en las bibliotecas. Con el fin de asegurar el éxito de este servicio es importante realizar evaluaciones continuas que permitan, por una parte, identificar los problemas o deficiencias para luego hacer los ajustes necesarios y mejorar los servicios (Luo & Buer, 2015) y, por otra, determinar si éstos están respondiendo a las necesidades de los usuarios de una forma adecuada. Cuando se trata de satisfacer las necesidades de información de los usuarios, la evaluación del servicio de referencia se convierte en una tarea primordial. La evaluación de los servicios de referencia, tanto tradicionales como virtuales, se puede realizar desde la perspectiva de la cantidad y de la calidad (Escalona Ríos, 2004).

Tradicionalmente, las bibliotecas recogen estadísticas de la cantidad de usuarios que asisten, préstamos, y número de consultas atendidas con el propósito de cumplir con sus funciones y responder, en ocasiones, a las solicitudes de las instituciones y las diversas agencias acreditadoras. Sin embargo, la recolección habitual de estos datos estadísticos no reflejan necesariamente la actividad del servicio de referencia (González-Fernández-Villavicencio, Cánovas-Álvarez & Arahál-Junco, 2014). Además de las evaluaciones numéricas que se pueden aplicar para evaluar diferentes tipos de servicios en las bibliotecas, también se debe evaluar la eficiencia de la colección, el comportamiento de personal, y la percepción de los usuarios respecto al servicio prestado y el nivel de satisfacción obtenida. Según Escalona Ríos (2004) la calidad con la que se ha satisfecho la necesidad de estudio o investigación del usuario va por encima de la cantidad de preguntas o usuarios atendidos.

La evaluación de la calidad en los SRV ha sido descrita por IFLA como un estudio que ayuda a probar y perfeccionar las medidas y las normas que describen la calidad de dicho servicio y a su vez producen guías que indican cómo recolectar y reportar los datos de estas normas (Fullerton, 2002). Tras una revisión bibliográfica sobre este particular, hemos encontrado diversos trabajos que documentan y establecen indicadores de calidad para evaluar el SRV. Uno de los primeros estudios relacionado al tema fue el realizado por Gross, McClure, y Lankes (2001) en las bibliotecas del Estado de Florida. Este estudio se enfocó en entender cómo se definía la calidad del SRV en dichas bibliotecas, identificar los problemas tecnológicos que confrontaban ofreciendo el servicio,

la administración del servicio, la capacitación y cualidades de personal y los costos y preocupaciones económicas.

Un año más tarde, los autores McClure, Lankes, Gross, y Choltco-Devlin (2002) publicaron el trabajo titulado *Statistic, measures and quality standards for assessing digital reference library service: Guidelines and procedures*. Esta guía, considerada como uno de los primeros esfuerzos para sistematizar los criterios aplicables a la evaluación del servicio de referencia virtual, incluyó 35 normas que definen, fundamentan y describen metódicamente los procedimientos necesarios para evaluar las diferentes actividades del Servicio de Referencia Virtual.

En el año 2003, los autores Lankes, Gross, y McClure propusieron seis estándares de calidad que abarcan circunstancias y dominios específicos en el SRV: 1) Cortesía: el comportamiento de la biblioteca o el personal de la institución; 2) Exactitud de las respuestas: la corrección de las respuestas proporcionadas por un personal digital de referencia; 3) Satisfacción: determinación de los usuarios de su éxito en la interacción con el servicio de referencia digital; 4) Usuarios repetitivos: el porcentaje de usuarios que reutilizan un servicio después de los primeros encuentros; 5) Sensibilización: el conocimiento del grupo de la población de usuarios sobre la existencia del servicio y 6) Costo: el costo del servicio.

Otro manual que se destaca en cuanto a las recomendaciones para la evaluación del servicio de referencia virtual fue desarrollado bajo la iniciativa de la Biblioteca del Estado de Washington y se le conoce como el *Virtual Evaluation Toolkit (VET)*, *Statewide Virtual Reference Project*, compilado y editado por Buff Hirko en el 2004. El manual tiene como propósito proveer a

las bibliotecas de herramientas prácticas y métodos para la evaluación del SRV, hacerle recomendaciones que pueden aplicar y ofrecerle ejemplos con el fin de mejorar los servicios a través del análisis de estos. Adicional a los trabajos antes mencionados, resulta pertinente incluir el trabajo de Pomerantz, Mon, y McClure (2008) en donde se identificaron cuestiones metodológicas claves que afectaron la calidad de los datos al evaluar los servicios remotos de referencia. Las estrategias propuestas en este documento ofrecen formas prácticas en donde las bibliotecas pueden mejorar la calidad y la utilidad general de los datos reunidos en los estudios de evaluación de referencia virtual.

Enfocados en los trabajos previamente mencionados, organizaciones profesionales como IFLA (2015) y RUSA (2017) han redactado diferentes guías que atienden el aspecto de la evaluación de los servicios de referencia en las bibliotecas. Aportaciones como *IFLA Project: Digital Reference guidelines and standards* (Fullerton, 2002), *Guidelines for implementing and maintaining Virtual Reference Services* (RUSA, 2017), *Measuring and assessing reference services and resources: A Guide* (RUSA/RSS Evaluation of Reference and User Services Committee, 2012), *Skill/Training* (American Library Association, 2012) y *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers* (RUSA, 2013), forman parte de la gama de herramientas que respaldan el establecimiento de las mejores prácticas en el SRV.

Diferentes estudios y trabajos en la literatura proponen o utilizan las diferentes normas de referencia virtual establecidas por RUSA para valorar tanto la calidad del servicio de referencia como el rendimiento de los profesionales que lo ofrecen en las bibliotecas del mundo. Entre éstos se encuentran estudios como el de Biglin y Docherty (2012), quienes utilizan las

pautas de RUSA (2017) para la creación de una rúbrica orientada a evaluar la eficiencia del SRV ofrecido a estudiantes del Scottsdale Community College en Arizona. Logan y Lewis (2011) también aplicaron pautas de RUSA (2013) para evaluar la calidad de las respuestas que los proveedores del servicio de referencia ofrecieron a los estudiantes de la Universidad de Illinois en Chicago.

Por su parte, el estudio de Luo y Buer (2015) contiene las cinco áreas de las directrices de RUSA (2013) para identificar el acercamiento de los bibliotecarios, el éxito del encuentro y la calidad de las respuestas ofrecidas a los usuarios del SRV en la Universidad de Educación de Winneba, en Ghana. Las cinco áreas descritas en las directrices de RUSA (2013) son las siguientes: 1) visibilidad / accesibilidad, 2) interés, 3) escuchar/ indagar, 4) búsqueda y 5) seguimiento.

Asimismo vanDuinkerken, Stephens, y MacDonald (2009) compararon directrices de entrevistas de referencia establecidas por RUSA (2017) con el comportamiento de los proveedores del servicio virtual. En su estudio sugieren desarrollar estándares de mejores prácticas de entrevista de referencia específicas para los servicios de referencia de acceso remoto. Trotts y Schwartz (2014) concuerdan en cierta manera con el estudio de vanDuinkerken et al., (2009) al reconocer que los elementos de referencia virtual recomendados por RUSA continúan siendo aplicables, aunque necesitan ciertas modificaciones.

A medida que aumentan las tecnologías y las formas de comunicación, es evidente que la evaluación se convierte en un elemento clave para determinar el valor y la utilidad de los servicios en las bibliotecas. Como es de notar, el cuerpo de literatura existente de artículos, textos y otros documentos sobre la evaluación, implantación, desarrollo y funcionamiento, tanto del servicio de

referencia tradicional como del servicio de referencia virtual, es vasto y nos permite tomar de su experiencia, marcos de referencia y modelos particulares. También se aprecia, cómo en los últimos años han proliferado los estudios que evalúan el SRV aplicando metodologías cualitativas y cuantitativas que facilitan analizar la prestación y el uso del servicio, el tiempo de respuestas, la cantidad de preguntas, la duración de las transacciones, el tipo y profundidad de las preguntas, el comportamiento del personal, la calidad de las respuestas, la percepción de los usuarios y el nivel satisfacción de éstos, entre otros aspectos. Estos datos permitirán identificar el nivel de la calidad en los servicios y optimizar los mismos en beneficio de los usuarios.

2.1.1 Evaluación de la Calidad del Servicio de consulta a través de las transcripciones de referencia virtual

El análisis de las preguntas de referencia virtual a través de las transcripciones permite identificar y evaluar las fortalezas y debilidades de los servicios prestados por las bibliotecas. Además de proporcionar información sobre la naturaleza y forma en que los usuarios están utilizando el servicio, también abordan aspectos sobre el trabajo que realizan los bibliotecarios en el entorno virtual. El análisis de las transcripciones de referencia virtual ha sido objeto de numerosos estudios mixtos que utilizan metodologías, tanto cualitativas como cuantitativas, no solo para estudiar datos que analizan cantidades, sino también datos que recogen el tipo de las preguntas formuladas, el rendimiento del servicio profesional y la calidad de sus respuestas, entre otros elementos.

Entre los trabajos realizados en los últimos años se pueden identificar

los de Arendt y Graves (2011), Armann-Keown, Cooke y Matheson (2015), Beatty y Cloutier (2012), Bishop (2012), Radford y Connaway (2012), Rawson et al. (2013) y Zuber (2012), donde se recogen los tipos de preguntas a través de categorías establecidas por los autores o en estudios previamente publicados. En el caso de los estudios de Biglin y Docherty (2012) y Logan y Lewis (2011), se analizan los tipos de preguntas y también la calidad de las respuestas. Los estudios de Bishop y Bartlett (2013) y Ramos y Abrigo (2012) investigan los temas recurrentes de las preguntas formuladas por los usuarios, mientras que los de Côté, Kochkina, y Mawhinney (2016) y González-Fernández-Villavicencio et al. (2014) examinan el nivel de complejidad o profundidad de las consultas. A continuación, se desarrolla el análisis de la revisión de literatura enfocada en la evaluación los tipos de preguntas y las categorías de evaluación.

2.1.1.1 Tipo de Preguntas y categorías de evaluación

Los estudios de evaluación de los tipos de preguntas en los análisis de transacciones de referencia virtual en bibliotecas académicas tienen una presencia destacada en la literatura. En el año 2011, Matteson, Salamon, y Brewster (2011) realizaron una evaluación sistemática de 59 estudios sobre el SRV por Chat que cubrió un periodo 15 años, del 1995 al 2010. Encontraron que 13 de los 59 estudios evalúan los tipos de preguntas. Para dichas evaluaciones, varios investigadores desarrollaron diferentes tipologías útiles que permitían clasificar las preguntas adecuadamente según la necesidad del usuario y así codificar sus resultados.

Las categorías que clasifican los tipos de preguntas del SRV se exhiben de forma temprana en los trabajos de Katz (1987), Sears (2001) y McClure et

al., (2002). Más adelante, autores como Arnold y Kaske (2005), Beatty y Cloutier (2012), Bishop (2012), Logan y Lewis (2011), Numminen y Vakkari (2009), Ross, Nilsen, y Radford (2009) Rourke y Lupien (2010), y Zuber (2012) entre otros, continuaron utilizando, modificando y expandiendo dichas categorías para adaptarlas a sus estudios de preguntas de referencia virtual. Ciertamente, la clasificación de los tipos de preguntas varía entre los estudios pero, en general, se observa que gran parte de ellos repiten con frecuencia y modifican categorías previamente utilizadas por Katz (1987), Sears (2001) y Arnold y Kaske (2005).

Entre las principales categorías identificadas se encuentran las siguientes: “referencia rápida”; “búsqueda específica”; investigación”; “disponibilidad”; “instrucción bibliotecaria”; “políticas y porcedimientos”; “tecnológicas”; “direccionales”.

Otras categorías, que no fueron tan frecuentes también resultan ser pertinentes en el proceso de este tipo de evaluación. Una de ellas es la categoría de “recomendación” para ayudar al usuario a encontrar recursos que quisiera leer, escuchar o ver por placer (Ross et al., 2009). Otra podría ser la categoría “referida”, donde el usuario es guiado a otra persona o punto de servicio (Beatty & Cloutier, 2012). También se podría incluir en la lista la categoría “error/prueba” para describir las preguntas realizadas en secciones de prueba y práctica de la plataforma de servicio (Radford & Connaway, 2012).

El estudio de Armann-Keown et al. (2015) utiliza un procedimiento de contenido cuantitativo con el fin de hacer un análisis de 3,473 transacciones de referencia virtual por Chat en un sistema de bibliotecas canadiense. El análisis utilizó 59 categorías de codificación detalladas que se han aplicado en estudios

previos y se organizaron en los siguientes grupos: “estrategias de búsqueda”, “tecnologías”, “citación”, “colecciones”, “información de contacto”, “derechos de autor”, “formatos”, “sistema de bibliotecas misceláneos o políticas viejas”, “referidos”, “servicio” y “prueba”. Los resultados del estudio indican que la mayor parte del tiempo los usuarios utilizan el servicio para solicitar ayuda con formato de material específico (42%), seguido de preguntas sobre sistemas de bibliotecas (20%) y servicios (11%).

El estudio de Bishop, publicado en el 2012, analiza un total de 1,334 transacciones de preguntas formuladas de forma presencial, por teléfono, correo electrónico y Chat en 10 bibliotecas de la Universidad de Kentucky, en Lexington, Kentucky. Para realizar el estudio, las preguntas se clasificaron en las siguientes categorías: “búsqueda de un recurso”, “circulación”, “impresión, artículos de escritorio”, “ordenador”, “personal”, “horas” y “acceso”. Un total de 261 preguntas estuvieron relacionadas con la localización de un recurso, mientras que 156 trataban asuntos de impresión, copias, etc. Las preguntas sobre políticas de circulación y demás categorías fueron consultadas con menor frecuencia.

Otro de los estudios que categoriza los tipos de preguntas para evaluar el servicio de referencia fue el de Radford y Connaway (2012). Este estudio comparó dos conjuntos de transcripciones de SRV, uno de 850 sesiones de Chat en directo de 2004 – 2006 y, el segundo, de 560 sesiones de Chat en vivo y mensajería instantánea del 2010. Para categorizar las preguntas recolectadas utilizaron tipos de preguntas previamente establecidas por Arnold y Kaske (2005), Radford y Connaway (2005-2008) y Ross et al. (2009), creando así nueve tipos de preguntas con las definiciones de diferentes autores y ejemplos

literales de las mismas. Las cinco categorías que se analizan en el trabajo de Radford y Connaway (2012), son las siguientes: “búsqueda por tema”, “referencia rápida”, “procedimiento”, “no hay pregunta”, “disponibilidad”, y “otro”. En esta ocasión el tipo de pregunta que resultó con mayor porcentaje en el estudio del 2004 - 2006 fue “búsqueda por tema” con 32% y, en segundo lugar, “referencia rápida” con 27%. Otras categorías que se reflejaron también presentaron resultados en esta investigación, aunque con menor porcentaje fueron, “procedimiento” con 18%, “no hay preguntas” con 11%, “disponibilidad con 8% y “otro” con 4%.

En el caso del segundo estudio del año 2010, realizado en esta misma investigación de Radford y Connaway (2012), se observó que las categorías de con mayor porcentaje fueron “referencia rápida” y “procedimiento”, ambas con un 31%, seguidas de la categoría “búsqueda por tema” con un 17%. En este caso las categorías con menor porcentaje fueron “disponibilidad” con 9%, “otro” con 8% y “sin preguntas” con un 4%. Al comparar los resultados de ambos periodos estudiados, 2004-2006 y 2010, los autores observaron que del 2004-2006 al 2010 las consultas bajo las categorías “referencia rápida” y “procedimiento” presentaron aumento, la de “disponibilidad” se mantuvo relativamente igual y las de “búsqueda por tema” y “no hay pregunta”, disminuyeron.

Por su parte, el estudio de Beatty y Cloutier (2012), hace una observación del servicio de referencia tradicional en bibliotecas de la Universidad de Calgary, en Alberta, Canadá, realizado de otoño del 2008 a invierno de 2009, para el cual también evaluó las preguntas utilizando las categorías modificadas de De Groote, Hitchcock, y McGowan (2007): “direccional”, “referencia”, “tecnología”, “referida”, “circulación”, “otras”. Los

resultados indican que las preguntas que se reciben con mayor frecuencia son las “direccionales”, de “referencia” y “referidas”, mientras que las “tecnológicas” y de “circulación” se reciben con menor frecuencia. Además de las categorías que se le asignan a las preguntas recuperadas de las transacciones de referencia, los estudios también evalúan la profundidad de las preguntas que se reciben a través del servicio. Un ejemplo de este tipo de estudios es el trabajo de realizado por Peter A. Zuber (2012) quien, además de evaluar los tipos y la cantidad de preguntas, la duración de la transacciones y el comportamiento de los bibliotecarios, también aplicó el modelo de escala conocido como READ Scale (Reference Effort Assessment Data) para conocer la exactitud de las preguntas generadas mediante el servicio de referencia por MI (Mensajería Instantánea) en la Biblioteca Harold B. Lee de la Brigham Youth University.

El modelo de evaluación READ Scale contiene seis niveles que clasifican los tipos de preguntas de mayor a menor dificultad. Las preguntas que requieren menor esfuerzo y menos de cinco minutos para ser constatadas están en el nivel uno, mientras que aquellas que requieren un mayor esfuerzo y son peticiones de colaboraciones más largas, están en el nivel seis. Las autoras González-Fernández-Villavicencio et al. (2014), describen el modelo de evaluación READ Scale como aquel:

... que intenta registrar aspectos cualitativos cuando el personal de referencia asiste al usuario en sus preguntas, midiendo no sólo el tiempo que se dedica, sino también el nivel de esfuerzo y de conocimiento, y las habilidades y la formación que emplea el bibliotecario en cualquier consulta. (p.4)

Los resultados del estudio de Zuber (2012) indican que el mayor porcentaje de las contestaciones que ofrecen los bibliotecarios en el SRV son de los niveles dos (44%) y tres (42%), por lo que solo requieren destrezas mínimas de conocimiento y/o consultar múltiples recursos para ofrecer una respuesta.

El estudio de González-Fernández-Villavicencio et al. (2014) también adoptó el modelo de escala de READ Scale, para analizar las consultas de referencia recibidas a través de cualquier canal en las bibliotecas de área y servicios centrales de la Biblioteca de la Universidad de Sevilla. De los seis niveles originales de READ Scale este estudio eliminó los niveles 4 y 5, utilizando solo los niveles restantes identificados en el estudio como nivel básico, nivel medio, nivel avanzado y nivel superior. En esta ocasión, alrededor de un 70% de las respuestas que se ofrecen en el SRV de las bibliotecas de la Universidad de Sevilla se califican en un nivel de dificultad básico o como preguntas que se contestan directamente sin que haga falta consultar fuentes. Algo más de un 25% de las respuestas se calificaron en un nivel mediano como respuestas que no son tan inmediatas, pero requieren que se consulten fuentes, catálogos o la página Web de la biblioteca. El porcentaje más bajo (4%) estuvo representado por el nivel avanzado.

De estos ejemplos se desprende que el análisis de las transcripciones ayudará a la biblioteca a entender mejor las necesidades de información de sus usuarios, descubrir lagunas en la formación del personal y de los servicios de instrucción y contribuir a la mejora de sus servicios en línea de bibliotecas y recursos.

2.1.1.2 Interacción y Calidad de las respuestas del profesional de la información

Aparte de los aspectos que valoran la calidad del SRV a través de la clasificación de preguntas, la literatura también ofrece resultados de investigaciones que analizan la interacción y calidad de las respuestas que ofrecen los bibliotecarios. Según Escalona Ríos (2004) evaluar la satisfacción de los usuarios, no solo depende de una respuesta adecuada a las pregunta que realizan, sino que también es necesario considerar el rendimiento de los profesionales de la información que prestan el servicio. Varios estudios abordan la exactitud e integridad de las respuestas ofrecidas por los bibliotecarios. En este contexto, pudimos observar las habilidades que presentan los bibliotecarios en el proceso de contestar preguntas durante el SRV como, por ejemplo, la entrevista, calidad de las respuestas, las destrezas interpersonales, la gramática y la forma de iniciar y concluir una consulta.

El estudio de Logan y Lewis (2011) presenta los beneficios, retos y efectividad de los métodos para evaluar la calidad del SRV tomando como modelo las bibliotecas académicas de la Universidad de Illinois en Chicago, particularmente, la Biblioteca Richard J. Daley. Aunque el propósito principal del estudio se enfocó en identificar las mejores prácticas para establecer normas de calidad y mejorar el SRV, en su discusión también se describe el proceso de evaluación de la calidad de las respuestas de los bibliotecarios que lo ofrecen.

Los bibliotecarios encargados del proyecto utilizaron las guías de RUSA (2013) para elaborar las preguntas que analizarían y discutirían cada transacción. De esta forma, establecieron los siguientes estándares para evaluar la calidad de las respuestas: “tono de cortesía”, “exactitud”, “entrevista o

clarificación”, “alfabetización”, “tiempo de respuesta”, “gramática y deletreo”, “seguimiento” y “satisfacción del usuario”. Con dichos estándares prepararon una lista de verificación para identificar el nivel de aceptación de los usuarios referente a la calidad de las respuestas. El criterio de “gramática” arrojó un alto porcentaje de aceptabilidad con un 97%, seguido del criterio de “tono de cortesía” con un 83% y el de “repuesta correcta y completa” con un 73%.

Biglin y Dochergy (2012) identificaron dos estudios similares llevados a cabo en Scottsdale Community College (SCC) y Maricopa County Community College District (MCCCD), ambos en el estado de Arizona, en donde se analizaron transcripciones de referencia por *Chat* utilizando rúbricas adaptadas, basadas en las guías de evaluación de RUSA (2017). Las rúbricas, dirigidas a evaluar el desempeño de los bibliotecarios de SCC, incluyó cinco categorías: saludo, entrevista, calidad de la contestación, destrezas interpersonales y fin de la sección. La segunda rúbrica dirigida a evaluar el desempeño de los bibliotecarios de la MCCCD utilizó como base las categorías de la primera, pero con cambios significativos como por ejemplo “categorías de repuestas” a “categorías de recursos” y también añadieron “información objetiva” e “instrucción” como dos categorías adicionales. A cada categoría de las rubricas se le asignaron cuatro niveles, siendo el nivel cuatro el que se encuentra más alto en la tabla y el uno en el más bajo. La asignación de dichos niveles permitió asignar puntuación relativamente objetiva a las habilidades de los bibliotecarios y a la calidad de las respuestas (Véase Tabla1).

Además de la interacción que tienen los bibliotecarios con los usuarios y la calidad de las respuestas ofrecidas a las preguntas, en el servicio de consulta también es importante conocer la percepción y la el nivel de satisfacción que

derivan los usuarios con el servicio. A continuación, se presenta un apartado que discute la evaluación de SRV según la percepción que tienen los usuarios de este.

Tabla 1 Rúbrica utilizada para evaluar el servicio de referencia virtual en el Colegio Comunitario de Maricopa de Arizona, Estados Unidos (Biglin y Docherty, 2012)

Categoría	Rúbrica
1. Saludo	4. Un saludo personal es enviado. El bibliotecario se auto identifica e indica su disponibilidad de ayudar. 3. Un saludo personal es enviado, pero no indica disponibilidad de ayudar. 2. Un saludo persona es enviado, pero es inadecuado, abrupto o incompleto. 1. No se envía un saludo personal. N/A
2. Entrevista de referencia	4. Si es necesario la pregunta de usuario es clarificada en momentos apropiados durante la transacción. La entrevista de referencia es adecuada para entender la pregunta y la necesidad de información del usuario. 3. La entrevista de referencia es adecuada pero no contesta la pregunta de usuario en momentos apropiados durante la transacción. 2. La entrevista de referencia no contesta la pregunta de usuario y falla en identificar la necesidad de información del usuario. 1. No hay entrevista de referencia N/A
3. Calidad de los recursos	4. Una o más recursos relevantes son recomendados. Los recursos son al nivel apropiado de la investigación del usuario [En general las bases de datos son preferibles a Google cuando se están atendiendo estudiantes con proyectos de investigación]. 3. Solo un recurso relevante es recomendado cuando en realidad había más recursos apropiados. 2. Todos los recursos son dudosos. 1.No se recomienda ningún recurso relevante N/A
4. Información Objetiva (Ejemplo: información direccional, número de teléfono, horas, políticas. Esta categoría no incluye enlaces web o fuentes)	4. Correcto 3. Mayormente correcto 2. Mayormente incorrecto 1. Incorrecto NA
5. Instrucción Considere artículos tales como: usar términos de búsqueda, crear estrategias de búsqueda, seleccionar recursos, citar recursos (enlaces)	4. La transacción incluye instrucción detallada 3. La transacción incluye instrucción 2. La transacción incluye instrucción limitada 1. La transacción conllevaba instrucción, pero ninguna fue provista NA

Tabla 1 Continuación - Rúbrica utilizada para evaluar el servicio de referencia virtual en el Colegio Comunitario de Maricopa de Arizona, Estados Unidos

Categoría	Rúbrica
6. Destrezas interpersonales	4. Las Destrezas Interpersonales crean una atmosfera de bienvenida. El bibliotecario habla frecuentemente sin silencios largos. El bibliotecario muestra interés en la pregunta del usuario. El bibliotecario utiliza frases positivas y contestaciones predeterminadas apropiadamente según se necesita.
	3. Las Destrezas Interpersonales crean una atmosfera mayormente agradable o de bienvenida. Sin embargo, hay espacios de silencio largos. No hay suficientes frases positivas. Las contestaciones predeterminadas son utilizadas apropiadamente según se necesita.
	2. Las Destrezas Interpersonales crean una atmosfera no muy agradable o de bienvenida. Sin embargo, hay espacios de silencio largos. No hay suficientes frases positivas. Las contestaciones predeterminadas son utilizadas apropiadamente según se necesita. El bibliotecario no muestra interés en la pregunta del usuario. No utiliza frases positivas y contestaciones predeterminadas apropiadamente, utiliza muchas o muy pocas.
	N/A
7. Concluir la sesión	4. La conclusión es completa. El bibliotecario le pregunta al usuario si su pregunta ha sido completamente contestada. O si necesita más ayuda. El bibliotecario agradece al usuario por utilizar el servicio e invita al usuario a utilizar el servicio nuevamente.
	3. La conclusión es mayormente completa, pero falta uno de los componentes de seguimiento.
	2. La conclusión no es completa y falta más de uno de los componentes de seguimiento.
	1. La conclusión es inadecuada, abrupta o falta de todos los componentes.
	N/A

Fuente: Biglin y Docherty, (2012), p. 297-298. [Traducción de la autora].

2.1.2 Evaluación del SRV a través de la percepción del usuario

La misión del servicio en las bibliotecas, principalmente el servicio de referencia, es ayudar al usuario con sus necesidades de información para el estudio y la investigación. Ante esta responsabilidad, es imperativo entender cuando los usuarios están o no utilizando el servicio, su percepción sobre el mismo y si éste los satisface (Luo & Buer, 2015). Según D'Elia y Walsh (1983) los usuarios de las bibliotecas son probablemente los más cualificados para evaluar la calidad de los servicios que allí se ofrecen. Las percepciones de los usuarios sobre el servicio de referencia son una parte crítica de cualquier evaluación Pomerantz Luo (2006). En los

últimos quince años diferentes tipos de estudios han analizado percepciones de los usuarios con relación a las preferencias, niveles de satisfacción, utilidad y motivación para volver a utilizar el SRV en bibliotecas académicas y públicas del mundo.

Autores como Sanabria Sanabria (2016), Luo y Buer (2015), Ramos y Abrigo (2012), Rourke y Lupien (2010), Merlo Vega (2008), Cummings, Cummings, y Frederiksen, (2007), entre otros, forman parte del grupo de investigadores que han liderado estos estudios y han aportado importantes datos relacionados a este servicio.

La investigación de Sanabria Sanabria (2016) tuvo como objetivo principal evaluar el SRV de la Biblioteca de la Universidad Externado de Colombia a través de la percepción de los usuarios. Utilizó como marco de referencia la propuesta de Pomerantz y Luo (2006) para identificar los motivos de uso, el nivel de satisfacción y la efectividad de la modalidad sincrónica utilizada, que fue el Chat. Como técnicas de investigación utilizó la encuesta y una entrevista y la suministró entre la comunidad universitaria que utilizaba el servicio por Chat.

Un total de 16 personas completó la encuesta y la entrevista fue suministrada a ocho personas que accedieron a dar su opinión después de haber contestado la encuesta. Uno de los elementos evaluados como parte de este estudio fue la calidad de las respuestas. En este particular, la mayor parte de los usuarios mostraron estar satisfechos con el servicio (25% “muy satisfechos” y 56.3% “satisfechos”), mientras que solo un 18.7% de los usuarios señalaron sentirse insatisfechos con el mismo. El factor del tiempo de la respuesta también resultó bien evaluado cuando el 69% de los encuestados manifestó que la

respuesta fue rápida y un 19 % que fue “muy rápida”. Sin embargo, para un 19% de los encuestados el tiempo de la respuesta no fue favorable, indicando que fue “muy demorado” (13%) y “demorado” (6%).

En lo que respecta a la facilidad para navegar en la plataforma del servicio o facilidad de uso del Chat, los resultados indicaron satisfacción por parte de los usuarios con un 56% para la opción de “fácil” y un 25% para la opción de “muy fácil”. Por su parte, un 19% manifestó dificultad para utilizar el Chat. Otro de los resultados de este estudio revelaron que mientras un 25% de los encuestados recomendaría el servicio a un amigo, un 56.3% tal vez lo haría y un 18.6% no lo haría.

Según el autor, estos últimos hallazgos exteriorizan una percepción negativa de este aspecto por parte de los usuarios y sugieren claramente la necesidad de mejorarlo. Como parte de las recomendaciones de mejora, los encuestados recomendaron explicar mejor el objetivo del servicio y sus funciones a fin de poder entender de qué se trata y de esta forma tener claridad al momento de expresar una opinión sobre un servicio

Otro estudio que evalúa el SRV desde la perspectiva del usuario fue publicado por Luo y Buer (2015). El enfoque de este estudio describe la motivación de los estudiantes que frecuentaban la Biblioteca de la Universidad de Educación de Winneba, en Ghana, para utilizaban el SRV, la forma en que utilizan la información provista y el nivel de satisfacción con el mismo. Para la realización del estudio se distribuyeron 1,000 cuestionarios a usuarios de la Biblioteca en un periodo de tres semanas, recuperando el 63% de los mismos. Las preguntas del cuestionario se dividieron a fin de recoger también la información de los estudiantes que no utilizaban el SRV, las razones por las

cuales no lo hacían y conocer la percepción de la calidad del servicio en aquellos que lo utilizaban.

Los resultados del estudio demostraron que un 42.6% de los usuarios de la biblioteca no utilizaban el servicio de referencia virtual debido a que desconocían de su existencia. Este resultado evidenció la urgente necesidad de promoción el servicio. En cuanto a la motivación mayor para solicitar el servicio, un 38.8% de los usuarios expresó tener necesidad de ayuda con las tareas de las clases; y un 30.6% indicó tener necesidad de información por interés personal. Con relación a las precepciones sobre el servicio, los usuarios estuvieron de acuerdo en recomendar y volver a utilizar el servicio. También indicaron que los bibliotecarios eran amigables al atenderlos.

En el año 2011, las autoras Marian S. Ramos y Christine M. Abrigo, participaron como ponentes en la conferencia y asamblea general de IFLA 2011 Puerto Rico, donde presentaron los resultados de un estudio sobre el SRV realizado en tres bibliotecas universitarias de la República de Filipinas. El documento presentado describe la situación del SRV en la Biblioteca de la Universidad de Filipinas Diliman, la Biblioteca Rizal de la Universidad Ateneo de Manila y la Biblioteca de la Universidad de la Salle de Manila y también detalla los diferentes aspectos del servicio como, por ejemplo: el conocimiento de la existencia del servicio y las preferencias de herramientas virtuales que tienen los usuarios para obtener ayuda del bibliotecario (Ramos & Abrigo, 2012).

Para analizar el aspecto de las preferencias de los usuarios, se utilizó una escala de cinco niveles donde el cinco era el más alto y el uno el más bajo. Los resultados mostraron que la mayor parte de los usuarios encuestados tenían

conocimiento del servicio a través de las páginas de las bibliotecas. Referente a las preferencias de los usuarios, los resultados con el rango más alto mostraron que la modalidad más atrayente para solicitar información sobre la biblioteca (3.49), solicitar ayuda para hacer búsquedas en las bases de datos (3.72) y hacer búsquedas específicas (3.57), era la Mensajería Instantánea. Para solicitar el envío de documentos (3.74) y orientación (3.35), prefirieron el correo electrónico. Alternativas como Facebook, formularios electrónicos y tutoriales en línea obtuvieron niveles más bajos de preferencia.

Adicional a los estudios previamente descritos, en el año 2010 los autores Rourke y Lupien suministraron una primera encuesta a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad de Guelph, en Canadá, durante un periodo de un año para conocer el nivel de satisfacción y la preferencia con el SRV provisto a través del programado conocido como Docutek. Suministraron la misma encuesta, a través de un enlace en línea, a los usuarios que reciben el servicio directamente por mensajería instantánea. Al culminar el periodo del estudio, todas las encuestas completadas se almacenaron en la propia base de datos de la biblioteca. Se examinaron 151 cuestionarios contestados a través del programado Docutek y 72 de los administrados mediante el enlace a los usuarios del servicio por mensajería instantánea. Los resultados del estudio, referente a la preferencia de los usuarios, mostraron que, a pesar de que los usuarios estaban satisfechos con ambos tipos de servicios, la mayoría indicó que prefería la mensajería instantánea para recibir el servicio. Solo el 40% indicó preferencia por el servicio a través de Docutek.

Otro estudio relacionado a la percepción de los usuarios del SRV fue el del bibliotecólogo de la Universidad de Salamanca, José Antonio Merlo Vega,

(2008). Este estudio, dirigido a bibliotecas públicas, recoge datos de mucha importancia y relación a la investigación llevada a cabo por la doctoranda. El tema central de esta investigación puntualiza sobre la evaluación de los servicios de referencia digital en las bibliotecas públicas españolas bajo la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, del Ministerio de Cultura y Deporte. Este servicio fue denominado como “*Pregunte: las bibliotecas responden*” en adelante “*Pregunte*”. La estructura de la investigación destaca sobre los servicios de referencia presencial y virtual y establece además las metodologías viables para evaluar servicios públicos de referencia virtual.

Al momento de realizar el estudio en el año 2004, Merlo Vega (2008) buscó evaluar la calidad del servicio y analizar el funcionamiento, las fortalezas, las debilidades y la visibilidad del mismo. El autor combinó los enfoques cualitativos y cuantitativos para evaluar la calidad del servicio de referencia virtual de las bibliotecas públicas españolas, en conjunto con las modalidades utilizadas en ese momento: correo electrónico y formulario Web. Algunos de los ámbitos evaluados fueron: el perfil de los usuarios, la motivación para utilizar el servicio, la satisfacción con el servicio y la disposición para volver a utilizarlo. El estudio administró una encuesta por correo electrónico, a los usuarios del servicio de España inscritos en el servicio denominado “*Pregunte: las bibliotecas responden*” con el propósito de conocer la opinión sobre el servicio y las posibles mejoras al mismo.

Los resultados del estudio indicaron que los usuarios tuvieron conocimiento del servicio principalmente a través de una página Web (32.8), recomendaciones de centros académicos y laborales (14.8%) y de la biblioteca (13.4%). La principal motivación para utilizar el servicio fue principalmente

académica con un 42%, personal con un 34% y finalmente profesional con un 25%.

En lo que respecta a la utilidad de las respuestas, quedó claro su valoración positiva con un 50% resaltándola como “útil”, “32% como “muy útil” y solo 18% como “poco útil”. El aspecto relacionado al tiempo de la respuesta también recibió valoración positiva por parte de los encuestados. En este caso la mayoría (62.5%) indicó que el tiempo de la respuesta fue correcto, mientras que una cuarta parte (24.5%) manifestó que tardó poco. Solo el 12.9% indicó que la respuesta tardó mucho.

Otro de los aspectos investigados auscultó si los usuarios buscaron información en otro lugar antes de utilizar el SRV. Un mayoritario 89.3% expresó haberlo hecho, mientras que el 10.6% no lo intentó. Por otra parte, cuando se les preguntó si volverían a utilizar el servicio, una abrumadora 96.3% mostró su interés en volver a utilizarlo y solo un 3.2% pareció no sentirse satisfecho al indicar que no lo volvería a utilizar. Como parte del estudio se observó además la disposición afirmativa de un 76.8% de personas por recomendar el SRV a otras, mientras que el 20.8% no lo haría.

Finalmente, otro de los estudios relacionados a la evaluación del SRV a través de la opinión de los usuarios es el de los autores Cummings et al. (2007). En este se examina el uso del Chat en la población de usuarios en la biblioteca académica de la Universidad Estatal de Washington (WSU por sus siglas en inglés). Con el conocimiento previo de los autores sobre el bajo uso del SRV en dicha institución, el objetivo principal de este estudio fue determinar si el bajo uso del servicio se relacionaba con la preferencia de los usuarios por los

métodos y las tecnologías en competencia para satisfacer sus necesidades de información.

A tales fines, los autores quisieron conocer la percepción de los usuarios y no usuarios sobre la referencia digital bajo la modalidad de Chat y las posibles razones del fracaso. Se administró una encuesta voluntaria entre los meses de enero y febrero de 2004, en los recintos de Pullman y Vancouver de la Universidad Estatal de Washington, particularmente a todos los usuarios que ingresaron a la Biblioteca de Ciencia e Ingeniería de Owen y en una feria de participación en el campus de Pullman.

Los hallazgos incluyeron datos de una encuesta previa que fue distribuida en agosto y septiembre de 2003 en los mismos recintos con el propósito de conocer las percepciones de los estudiantes sobre el servicio de referencia por Chat en la Universidad Estatal de Washington.

Como parte de los resultados generales de ambos periodos, un total de 365 estudiantes participaron de ambas encuestas. De la encuesta suministrada en agosto y septiembre de 2003 se recuperaron 178 cuestionarios completos, mientras que de la suministrada en enero y febrero de 2004, el total fue de 197. Los encuestados indicaron que la razón principal para utilizar el servicio se debió a motivación personal con un el 72.6% seguido por razones académicas o de trabajo con un 36%. Solo el 21.3% señaló razones técnicas.

Cuando se les preguntó sobre el conocimiento del SRV que ofrece la WSU, solo un escaso 21.6% indicó conocer el mismo y el restante 78.4% no lo conocía. Sin embargo, cuando se auscultó sobre la posibilidad de utilizar el servicio para recibir ayuda con alguna investigación, tarea o situación técnica,

el 72% indicó que usaría el Chat para dichos fines y solo el 28% mencionó que no lo haría.

Otros de los datos del estudio revelaron que los encuestados prefieren utilizar el sitio Web de la biblioteca para contestar alguna pregunta si se encuentran fuera del campus. Si por el contrario se encuentran dentro de la biblioteca, preguntarle a un bibliotecario de referencia presencial fue la opción más popular, seguida de usar el sitio Web de la biblioteca y preguntarle a un amigo como tercera opción más favorecida. Para las dos situaciones hipotéticas planteadas, los encuestados tuvieron la oportunidad de seleccionar una alternativa con escalas de uno al siete, siendo el uno el más favorecido y el siete el menos favorecido. En ambas situaciones, la alternativa del SRV por Chat resultó ser la menos favorecida de los métodos nombrados con un rango de siete.

Los resultados de este estudio demuestran que muchos de los estudiantes dentro del entorno académico están abiertos a la idea de la referencia por Chat para algunos fines de investigación, pero dicha apertura no se traduce en un alto nivel de uso del mismo. También se demuestra que la referencia por Chat no es lo suficientemente competitiva con los otros servicios de referencia disponibles en la biblioteca de la WSU.

En términos generales, la evaluación de los servicios referencia, en este caso virtuales, no solo ayudará en el análisis del nivel de efectividad y el éxito del servicio, sino que también permita identificar las limitaciones o deficiencias de éstas a fin de establecer diagnósticos y buscar alternativas que ayuden a superarlas. Por otra parte, en el proceso se producen documentos que podrían ser utilizados en la formación de los bibliotecarios y demás personal que

participan en el servicio. Es por tanto apremiante continuar evaluando el servicio que se provee durante una consulta de referencia virtual, de forma que se obtenga información sobre la opinión que tienen los usuarios del servicio, su nivel de satisfacción y el rendimiento de los profesionales que lo ofrecen. El conjunto de las investigaciones analizadas previamente y las metodologías utilizadas por éstos han servido como marcos de referencia y guías sobre las mejores prácticas a observar.

CAPITULO III TRAYECTORIA DEL SERVICIO REFERENCIA TRADICIONAL AL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL

3.1 El servicio de referencia tradicional

Con el advenimiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y su amplia aplicación en las diversas áreas del quehacer cotidiano, el trabajo bibliotecario está experimentando diversos cambios de continuo. Una de las transformaciones más notables observadas a través del tiempo se relaciona con el ofrecimiento de uno de los servicios básicos en las bibliotecas, el de referencia, cuya función principal es la de asistir al usuario en sus necesidades específicas de información, particularmente en aquellas relacionadas con el estudio, la investigación y gestiones que apuntan a tomas decisionales. Ofrecer datos sobre el desarrollo del servicio de referencia tradicional es clave por la temática de este estudio. Es pertinente abordar la práctica dentro del marco del desarrollo de las bibliotecas, desde tiempos pasados, tomando en consideración que el desarrollo del servicio de referencia corre paralelo a la evolución de la propia concepción bibliotecaria (Cordón García, 1996). A tales efectos, aportamos breves datos sobre la trayectoria de las bibliotecas y la documentación destacando el momento en que se introduce el servicio de referencia y el desempeño del bibliotecario como referencista.

3.1.1 La biblioteca como marco esencial del servicio de referencia

La historia de las bibliotecas se remonta a siglos pasados que anteceden a la era cristiana. Las primeras bibliotecas aparecen en Egipto y en

Mesopotamia con su acervo de libros en forma de rollos de papiro y tabletas de arcilla, de sabiduría acumulada, como centro de ilustración, conocimientos y aprendizaje. La Biblioteca de Alejandría, a cargo de bibliotecarios nombrados por los reyes de Egipto, fue establecida por Alejandro Magno y es la que destaca en esa época como la del mayor contenido de libros en la antigüedad. Esta biblioteca disponía de estancias para almacenar los libros y no necesitaba de una sala de lectura ya que en aquellos tiempos los griegos y los romanos leían en voz alta en los espacios de los jardines del Mouseion.

Con el invento de la imprenta de Johannes Gutenberg en el 1440 se revoluciona la historia del libro y, en consecuencia, unos años más tarde aparece el libro impreso. Mientras continuaba el crecimiento de los libros durante los siglos XIX y XX, Johann Gesner logra enumerarlos y clasificarlos, seguido por Antonio Panizzi, quien se considera la persona que realmente revolucionó dichas técnicas en el 1831, organizando la Biblioteca del Museo Británico. Con esta acción, Panizzi se convierte en el creador de un primer catálogo y es a quien se le adjudica el concepto de que las bibliotecas deben permitir el acceso físico, rápido y cómodo a los volúmenes. A partir de estas iniciativas, en el 1876, Melvin Dewey crea el Sistema de Clasificación Decimal Dewey (DDC) con el propósito de que se pudiera organizar la información y dar a conocer los documentos que tenían las bibliotecas y poderlos localizar. La organización sistemática de los libros facilitó grandemente el servicio de referencia al poder ubicar los recursos y ofrecer la consulta rápida.

3.1.2 Referencia: Términos y definiciones

A través del tiempo, la actividad de asistir a los usuarios con requerimientos específicos de información en las bibliotecas se ha identificado por medio de distintos términos como servicio de consulta, de información, de orientación y entre los más utilizados, referencia y servicio de referencia (Merlo Vega, 2000). El término referencia proveniente del inglés “*reference work*” y significa prestación de servicio de información (Melnik, 2006). El Oxford Dictionary (en línea) incluye la palabra referencia “*reference*” en el contexto bibliotecario y la utiliza como sinónimo de consulta (Oxford University Press, 2016).

La ideología del servicio de referencia se pudo identificar a partir del 1876 cuando Samuel S. Green publica su artículo: *The personal relations between librarians and readers* (Cordón García, 1996). En el 1915 Bishop ofreció una definición al servicio de referencia describiéndolo como aquel prestado por un bibliotecario en ayuda de algún tipo de estudio. Kroeger (1917) consideraba que era la parte de la administración de la biblioteca que se ocupa de la asistencia prestada a los lectores en el uso de sus recursos, mientras que para James I. Wyer (1930) representaba la ayuda de información personal en el entendimiento de las colecciones disponibles en la biblioteca para el estudio y la práctica investigadora.

Como se puede observar, las definiciones ofrecidas para describir el servicio de referencia destacaban, particularmente, la atención prestada al usuario en el proceso de satisfacer sus necesidades de información. Hoy día la definición que se adjudica al servicio de referencia guarda estrecha relación con las que se ofrecían en décadas pasadas y continúan sobre la misma idea de

presentar servicio. El glosario de la American Library Association (1988) define el servicio de referencia como aquel mediante el cual se brinda información bibliográfica y asistencia personalizada por los miembros del personal de referencia a los lectores de una biblioteca que buscan información. También se define como aquel servicio que conecta al usuario que tiene un requerimiento de información, con los recursos o fuentes que van a satisfacerlas (Talavera, 1999). En igual sentido, el *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación* lo define como un asesoría personalizada que se presta a quien acude a la biblioteca en busca de información u orientación (López Yepes, 2004). A partir de las definiciones resultantes del análisis de literatura anterior podemos apreciar cómo todas se enmarcan sobre un mismo propósito, ayudar a los usuarios en sus procesos de investigación. Esta discusión nos estimula a ofrecer algunos datos sobre los aspectos históricos del servicio en aras de visualizar el desarrollo de éste hasta la actualidad.

3.2 Historia del servicio de referencia

Parte de los aspectos históricos del servicio de referencia en las bibliotecas tradicionales nos permiten analizar las diferentes modalidades del servicio a través de los años. Las primeras bibliotecas se visualizaban como un almacén de documentos y la asistencia personal a los usuarios se ofrecía de forma ocasional, a tenor con su requerimiento (Kumar, 2009). Los bibliotecarios estaban supuestos a ser custodios de los recursos que allí se encontraran y sus funciones se basaban en el almacenamiento de los libros y documentos, en la organización de éstos y la creación de bibliografías para los usuarios, entre otras actividades. Según Rothstein (1953), el trabajo de

referencia organizado como una forma especial de servicio de las biblioteca se comienza a presentar a partir de tercer cuarto del siglo XIX. Es en este período, cuando Samuel Swett Green (1876), bibliotecario del Worcester Public Library, en Massachusetts, y presidente la American Library Asociación en 1891, sentó bases sobre el servicio de referencia en la bibliotecas a través de su artículo *Personal relations between librarians and readers* publicado en el primer número de la revista *Library Journal* en 1876.

La discusión de Green (1876) destacó la importancia de las funciones básicas del servicio de referencia en las bibliotecas para satisfacer las necesidades de los clientes, en particular, la interacción personal entre el usuario y el bibliotecario y la labor que se debe llevar a cabo para ayudar al lector en el uso de los recursos de la biblioteca. El énfasis de su trabajo conduce al bibliotecario a realizar cuatro funciones fundamentales para obtener un buen resultado con la atención personal que se ofrece al usuario en las bibliotecas. En primer lugar, el bibliotecario se debe ganar la confianza y el respeto de los lectores para que pueda estimularlos y dirigirlos a las mejores fuentes de información. En segundo lugar, el bibliotecario debe encontrar los libros que el usuario necesita o ayudar a localizarlos. En tercer lugar, el bibliotecario debe enseñar a los usuarios los recursos que contiene la biblioteca y la forma de utilizarlos. En cuarto y último lugar, el bibliotecario debe promocionar los servicios de la biblioteca en la comunidad de forma que ésta se haga necesaria e imprescindible.

3.2.1 El bibliotecario de referencia

Al continuar con la cronología histórica del servicio de referencia, es pertinente mencionar los datos significativos que abordan el desarrollo del servicio de referencia y la llegada del bibliotecario como ente de asistencia al usuario en las bibliotecas norteamericanas. En 1953 Rothstein trazó una trayectoria en la cual da a conocer la evolución del servicio. Según este autor, en el año 1885, la *Columbia College Library* informa de los resultados de un cuestionario realizado por Frederick Crunden, bibliotecario jefe de la Biblioteca Pública de San Luis en de Missouri, donde se muestra la existencia de dos bibliotecarios dedicados particularmente a la asistencia de los usuarios. A partir de ese informe, en 1886, el trabajo de asistencia personal al usuario se organizó en un departamento de referencia, marcando así un nuevo punto en la especialización del servicio de las bibliotecas universitarias (Rothstein, 1953).

A partir del último cuarto del siglo XIX, el bibliotecario, pasó de ser custodio de los libros a una persona dedicada a proporcionar a los usuarios la información contenida en los mismos (Harris, 1964). Dicho desde la perspectiva de las bibliotecas, muy pocas veces estas son consideradas almacenes de libro o instituciones de archivística, por el contrario su objetivo es hacer los recursos disponibles al usuario para que éste pueda utilizarlos y ofrecer los servicios de la manera más efectiva posible (Kumar, 2009). Finalizando el siglo XIX, las bibliotecas de Estados Unidos e Inglaterra comenzaron a ofrecer el servicio de referencia, pero éste no estaba basado en ningún concepto teórico (Kumar, 2009). Fue en el 1930, cuando James I. Wyer, 1930 publica el libro titulado *Reference work: A textbook for students of library work and librarians*, en el

cual presenta tres diferentes teorías del trabajos de referencia con variados niveles de responsabilidad del bibliotecario: 1) Conservadora, 2) Moderada y 3) Liberal o Ideal. Con esta acción, Wyer se convierte en la primera persona que hace el intento de establecer las teorías del servicio de referencia (Kumar, 2009).

Según Wyer (1930), la teoría conservadora apunta a que el bibliotecario de referencia debe estar disponible únicamente para asistir al lector a encontrar la información que necesita, sin la obligación de hacer investigación o lectura alguna. Es decir, el bibliotecario instruye al lector sobre cómo hacer la búsqueda, pero no realiza la búsqueda. Esta teoría establece que ninguna biblioteca se da a la tarea de hacer toda la lectura, estudio, búsqueda, compilación, resumen o copia de lo que desean o exigen los usuarios. La teoría Moderada difiere un poco de la Conservadora una vez que postula que el bibliotecario de referencia debe leer, confirmar referencias, realizar búsquedas, llevar a cabo estudios, verificar, comparar, copiar citas y hasta escribir artículos que sean publicables. Por su parte, la teoría Liberal o Ideal postula que el bibliotecario debe brindar la mayor atención posible a las demandas hechas, ofrecer el mejor servicio de referencia a los lectores y satisfacer la necesidad de información de cada usuario. La teoría Liberal se diferencia de las dos anteriores toda vez que se basa en el servicio total y expresa que el bibliotecario no cumple con su deber si solo se limita a sugerir fuentes que los usuarios puedan utilizar. Con respecto a los tres aspectos de servicio de referencia previamente planteados en las teorías presentadas, Wyer (1930) entiende que las bibliotecas deben proveerlos, al menos como lo describe la teoría Moderada y ejercer el esfuerzo para establecer la teoría Liberal como base del servicio.

Otro de los acontecimientos importantes en el proceso de evolución del servicio de referencia, ocurrido un año después del trabajo de Wyer y es la publicación del bibliotecario y creador del *sistema de Clasificación Colon*, Shiyali R. Ranganathan, (1963) titulada *The five laws of library Science* del 1931. Las cinco leyes de Ranganathan exponen que: 1) Los libros son para ser usados; 2) A cada lector su libro; 3) A cada libro su lector; 4) Ahorre el tiempo a su lector; y 5) La biblioteca crece. Estas leyes exaltan el significado de los libros, su uso y la difusión de éstos como funciones esenciales de la biblioteca. Con esta publicación Ranganathan apoya la idea de completar las funciones del servicio de referencia descritas por Green décadas anteriores y, a su vez, fundamenta la práctica del bibliotecario actual.

La evolución de los servicios de referencia continúa en el 1944 con la presentación del libro *Instruction to reference work* de Margaret Hutchins, profesora en la Escuela de Servicio Bibliotecario de la Universidad de Columbia, auspiciado por la American Library Association. En su libro, Hutchins, (1944) describe e interpreta el trabajo de referencia y expone la primera descripción de la entrevista de referencia (Lynch, 1986). En el 1961, Samuel Rothstein generó discusión con respecto a tres funciones del servicio de referencia: *información, guía e instrucción*. La *información*, según Rothstein, (1961) consiste en asistir al usuario para encontrar la información o simplemente localizar la información que el usuario necesita. La *guía* es la asistencia que se le brinda a los usuarios para que puedan seleccionar los materiales de la biblioteca que son apropiados para sus necesidades educativas e informativas. Finalmente, la *instrucción* hace referencia a la ayuda que se brinda al usuario para desarrollar las destrezas que necesita para localizar y

utilizar los recursos de la biblioteca. Rothstein (1961) expandió las tres teorías promulgadas por Wyer, en el 1930 y caracterizó el servicio de referencia como *mínimo, mediano y máximo*.

Por otra parte, Robert S. Taylor contribuye a la gestión de entrevista con la publicación de los artículos titulados *The process of asking question* (1962) y luego *Question - negotiation and information seeking in libraries* (1968) en donde describe el comportamiento de la búsqueda de información y especialmente la actividad de entrevista como un proceso interactivo entre la persona que busca información y el profesional intermediario. Según Taylor (1968), el proceso de la entrevista presenta la intervención de cuatro niveles de necesidad: visceral, consciente, formal y de necesidad. El nivel visceral se refiere a la necesidad de información inicial que muestra el usuario. Luego, en el nivel consciente, el usuario presenta una descripción no tan clara de la información que necesita. En un tercer nivel, conocido como el nivel formal, el usuario hace una declaración explícita de su necesidad informativa y finalmente, pasa al cuarto nivel que es el de necesidad comprometida donde el usuario procede a comunicarse con el bibliotecario para hacer la consulta.

En el artículo titulado *Reference services as a teaching function* (1980), Hannelore Rader abunda sobre la dinámica del servicio de referencia percibida en tres niveles: 1) asistencia personal a los usuarios con necesidades de información; 2) instrucción formal e informal del uso de la biblioteca diseñada para proporcionar al usuario las guías y dirección en la búsqueda de la información; y 3) servicio de referencia indirecto que se ofrece al usuario con el acceso a la información y fuentes bibliográficas a través de préstamos interbibliotecarios y cooperación entre bibliotecas. Con el tiempo el servicio

tradicional de referencia continuó evolucionando a la par con los avances tecnológicos. Comenzaron a surgir nuevas herramientas alineadas al servicio de referencia como solución a los nuevos requerimientos de las bibliotecas y los usuarios.

3.2.2 Funciones del Servicio de Referencia

Rothstein (1953), Merlo Vega (2000), Melnik (2006) y García y Portugal (2008) son varios de los estudiosos del campo que han identificado las funciones principales del servicio de referencia. Melnik (2006) señala que, hasta mediados del siglo 19, entre las obligaciones principales de las bibliotecas se encontraban: coleccionar libros, protegerlos y ordenarlos. Añade, que para la mitad del siglo 20, las bibliotecas adoptaron características en el servicio que son muy relacionadas al servicio de referencia y en ese momento se comienza a crear un nuevo concepto del bibliotecario.

El servicio de referencia se reconoce cuando la asistencia al lector es considerada una función básica de la biblioteca y traducida como una ayuda casual en un programa deliberado de asistencia realizada por un personal especialmente seleccionado y capacitado para tal fin (Rothstein, 1953). Para complementar esta declaración, Rothstein (1953) resume tres criterios considerados para el servicio de referencia. El primero describe el ofrecimiento de asistencia personal por parte de los bibliotecarios a los lectores individuales en búsqueda de la información. El segundo criterio establece que la biblioteca debe reconocer que la asistencia al usuario es un medio indispensable para el cumplimiento de los deberes de esta como institución educativa y aceptar la responsabilidad definitiva para proporcionarla. El tercer y último criterio

destaca sobre la existencia de una unidad administrativa específica para proporcionar asistencia al lector, compuesta por personal capacitado en la técnica del servicio de referencia.

Algunos de los criterios establecidos por Rothstein (1953) fueron reconocidos y ampliados años posteriores por las autoras García y Portugal (2008). Adicional al servicio personalizado ofrecido a los usuarios y la capacidad del bibliotecario, estas autoras incorporaron como criterios la existencia de colecciones disponibles en estanterías abiertas y guías para acceder a las colecciones de la biblioteca.

En el artículo titulado *El servicio bibliotecario de referencia*, el profesor titular en el Departamento de Biblioteconomía y Documentación en la Universidad de Salamanca, José Antonio Merlo Vega (2000), expone las funciones informativas de las bibliotecas y estudia los servicios de información que éstas prestan. Entre los aspectos discutidos por Merlo Vega (2000) se encuentran los servicios de referencia. El autor toma en cuenta las aportaciones de varios teóricos que han categorizado los servicios de referencia y sintetiza las múltiples formas en que las bibliotecas llevan la información al usuario (Véase Figura3).

En síntesis, el servicio de referencia se caracteriza por satisfacer las necesidades de información de los usuarios mediante la provisión de la información solicitada por éstos, la asistencia al usuario para que pueda acceder a la información existente en la biblioteca y otras fuentes de información y finalmente la ayuda requerida para que pueda seleccionar lo mejor de la colección, recurso o información.

Servicio de Información	Descripción
Consultas de respuesta rápida	Resolución de cuestiones sencillas utilizando obras de consulta de la biblioteca
Consultas bibliográficas	Elaboración de repositorios bibliográficos sobre temas específicos y comprobaciones bibliográficas
Acceso al documento	Prestamos interbibliotecarios, fotodocumentación, envío electrónico, etc.
Información sobre novedades	Boletines informativos, de adquisiciones, novedades editoriales, etc.
Difusión Selectiva de la Información	Entrega de información sobre novedades según los temas elegidos por los usuarios
Orientación bibliográfica y documental	Guías de lectura, selecciones de documentos, asesoramiento bibliográfico, etc.
Asesoramiento técnico	Preparación de informes y recopilación de información sobre un tema
Formación de usuarios	Uso del servicio, de la colección, etc.

Figura 3 Servicios de información agrupados por Merlo Vega
Fuente: Merlo Vega (2000. p. 97-98)

Por otra parte, es importante señalar que el buen funcionamiento de la biblioteca no sólo depende del desempeño del bibliotecario de referencia, sino también de diversos elementos esenciales que complementan el servicio bibliotecario, según se desprende de la literatura. Factores identificados por Gosling (2002), tales como: *el tipo y la función de la biblioteca; el tamaño de la colección; el estilo de la administración, en particular su filosofía de servicio al cliente; la actitud del personal hacia el servicio al cliente; las necesidades y el número de clientes; la disponibilidad de espacio en la instalaciones y el presupuesto*, son algunos de los elementos que respaldan el servicio de referencia y permiten que el bibliotecario de referencia responda de acuerdo a su misión informativa.

3.2.3 Proceso del Servicio de Referencia

El proceso del servicio de referencia se inicia en el momento en que el usuario entra a la biblioteca en búsqueda de información y culmina cuando el bibliotecario le provee la información solicitada y responde satisfactoriamente a sus demandas (Cordón García, 1996 & Merlo Vega, 2009a). Consiste de la interacción entre el usuario, el bibliotecario de referencia y las fuentes de información (Melnik, 2006). Incluye un conjunto de etapas sucesivas a través de las cuales el bibliotecario de referencia realiza diversas tareas con el fin de satisfacer en forma personalizada las necesidades de información y formación de los usuarios rápida y efectivamente (Cordón García, 1996 & García y Portugal, 2008).

Según Cordón García (1996) la consulta de referencia se fundamenta en seis pasos principales: Se inicia con la necesidad de información del usuario que se refleja con la solicitud del servicio. Una vez se recibe la consulta, el bibliotecario procede a realizar la entrevista adecuada que le permitirá clarificar y clasificar la misma para luego formular la estrategia de búsqueda (Véase Figura 4).

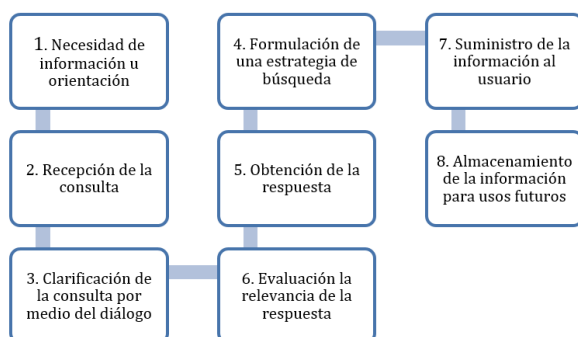


Figura 4 Proceso de referencia

Fuente: Organizado por la autora [Basado en (Cordón García, 1996)]

Después de obtener la respuesta el bibliotecario evalúa la relevancia del contenido y procede a suministrar la información al usuario. Con el propósito de crear y mantener un banco de respuestas que pueden ser recurrentes, el bibliotecario almacena la información para consultas futuras.

3.3 Las nuevas tecnologías y cambios radicales en la información y en el servicio de referencia

A partir de la mitad de siglo 20 se presentan diversos eventos relacionados con la introducción de las tecnologías y, por consiguiente, la aparición de una gran variedad de herramientas aplicadas a los servicios de información que mejoraron considerablemente la capacidad del servicio de referencia para proveer acceso a la información. Rodríguez Briz (2005) apunta que la aparición de las tecnologías ha sido clave para el desarrollo de nuevos servicios en las bibliotecas. La historia que marca la evolución de los servicios bibliotecarios guarda estrecha relación con los acontecimientos de la tecnología en el ámbito documental. Muchos de los factores importantes de la evolución de la biblioteca y los servicios de referencia, luego de la llegada de las nuevas tecnologías, han sido documentados, discutidos y analizados ampliamente a través de la historia.

De forma generalizada se puede observar cómo la llegada de las tecnologías, particularmente la Internet, colocadas a la disposición de los usuarios, los avances aplicados asociados, y la transformación del mundo documental, han impulsado cambios dramáticos en los servicios de las bibliotecas en el siglos 20 e inicio del siglo 21. Berger (1996) y Bunge y Bopp (2001) coinciden en que la forma de operar en las bibliotecas y la forma en que

los usuarios buscan la información, ha evolucionado dramáticamente a través del tiempo por la influencia tecnológica. Estas innovaciones no solo han cambiado el comportamiento general de los usuarios en las bibliotecas y su forma de hacer búsquedas o acceder a la información, sino que también ha redefinido el rol del profesional de la información en la sociedad (González Cam, 2005).

Las bibliotecas comienzan a adaptarse utilizando tecnologías para realizar la adquisición de recursos y la catalogación de forma automatizada, la adquisición y acceso a diversas bases de datos bibliográficas y la oferta de consultas en línea para facilitar el manejo del aumento constante de información. El bibliotecario de referencia se apoyó, a su vez, no solo en las nuevas herramientas tecnológicas que permitían manejar esas grandes cantidades de datos, sino que comenzó a utilizar fuentes de referencia diferentes a las que empleaba anteriormente, principalmente fuentes electrónicas entre las cuales se incluyen el acceso a artículos en bases de datos y fuentes de libre acceso (Leonards, 2014). Aparecen documentos en nuevos soportes físicos, tal como los libros electrónicos y los diversos canales virtuales de interacción entre el bibliotecario de referencia y el usuario (Arriola Navarrete, 2007). Los usuarios y los bibliotecarios se inclinan a utilizar recursos electrónicos, que bien pueden estar contenidos en bases de datos como en páginas Web de acceso abierto, para localizar la información (Leonards, 2014).

El servicio de referencia, denominado de esta forma a partir de la Segunda Guerra Mundial (Melnik, 2006), tradicionalmente se había caracterizado por su aplicación de modalidad presencial donde el usuario y el bibliotecario se encontraban en un mismo espacio y ambiente en el proceso de una consulta de

información. Con la llegada de la llamada Era Digital y las nuevas tecnologías que forman parte de esta revolución tecnológica, el servicio de referencia tradicional cambia radicalmente su paradigma y amplía sus facultades para comunicarse con el usuario. Se observa una evolución que va de la gesta tradicional al servicio virtual; de lo impreso a lo electrónico, de la interacción presencial a la virtual. Estos cambios en el servicio de referencia se conocen hoy día como referencia virtual.

El Servicio de Referencia Virtual se integró en las bibliotecas rompiendo las barreras del espacio y el tiempo mediante su modalidad a distancia. Inicialmente, este servicio virtual se comenzó a ofrecer mediante el correo electrónico, teléfono, fax y más adelante se introducen plataformas basadas en la Web como lo son los formularios electrónicos (Rodríguez Briz, 2005), el chat, los mensajes de texto, las videoconferencias, y otras herramientas de comunicación. Estas nuevas modalidades integradas al servicio de referencia en el entorno digital no solo ofrecen la posibilidad para que los usuarios puedan satisfacer sus necesidades de información sin barreras de tiempo y espacio, sino que impulsan un cambio radical que amplifica los servicios que se ofrecen tradicionalmente en las bibliotecas.

3.4 El Servicio de Referencia Virtual

El Servicio de Referencia Virtual es un tema que ha sido ampliamente discutido, por lo que en la actualidad no representa un concepto nuevo. Según Merlo Vega,(2009), al ser un servicio que se apoya en el uso de la Internet, ha impulsado a que se le denomine comúnmente como *referencia virtual*. No obstante, el término *referencia digital* también es considerado muy común para

identificar este servicio. Según (IFLA, 2015) ambos términos son expresiones equivalentes. Adicional a estas dos formas comunes de identificar este tipo de servicio, en el documento titulado *IFLA Digital reference guidelines (2004)*, revisado en el 2015, se utilizan términos tales como: *servicios de información en la Internet*, *referencia permanente* y *referencia en tiempo real*.

Otras publicaciones añaden terminologías como *servicio en línea* y *servicio electrónico*. Lankes y Shostack (2003) consideran que las denominaciones referencia virtual, digital y electrónica se refieren al mismo tipo de servicio ya que integran al bibliotecario de referencia como ente mediador. Estas denominaciones, según Manso Rodríguez (2006), se emplean utilizando herramientas tales como el Chat, la videoconferencia, los formularios Web o el correo electrónico, entre otros. Indistintamente de las designaciones que se puedan aplicar al SRV, la literatura expresa la similitud que se manifiesta a través de las múltiples definiciones que le han otorgado. Indudablemente las vastas definiciones concedidas a este servicio crean la necesidad de clarificar el concepto de forma urgente (Rodríguez Briz, 2005).

3.4.1 Referencia Virtual: Concepto y denominación

Varios autores y organizaciones han definido el concepto *referencia virtual* en sus distintas denominaciones. En el 2004 la división de la American Library Association, conocida como la Reference and User Services Association (RUSA), aportó la siguiente definición para describir estas nuevas formas tecnológicas utilizadas para responder a la demanda de información de los usuarios en las bibliotecas: "...el servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean

computadoras u otra tecnología de la Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes.” Por su parte, el glosario del Online Computer Library Center (OCLC, 2015) utiliza la denominación *referencia digital* y la define como el uso de computadoras y tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar.

El ODLIS (Online Dictionary for Library and Information Science) de Reitz (2015) también utiliza la terminología *referencia digital* y la define como el servicio de referencia solicitado y servido a través de la Internet usualmente vía correo electrónico, mensajería instantánea (CHAT - Conversational Hypertext Access Technology) o formularios Web y contestado por bibliotecarios del departamento de referencia de la biblioteca o de forma cooperativa entre varias instituciones. Este diccionario considera el término *referencia virtual*, semejante a referencia por Chat, referencia electrónica, referencia en línea y referencia en tiempo real. Merlo Vega (2009b) describe la referencia digital como el servicio tradicional de referencia, que atiende las consultas bibliográficas utilizando los medios electrónicos.

Para Arriola Navarrete (2007), autor e investigador del campo de la bibliotecología, el servicio de referencia virtual se define como el servicio de acceso a la información que utiliza medios electrónicos y donde toda la transacción de referencia entre un usuario y un bibliotecario se lleva a cabo de forma virtual siguiendo la política de responder preguntas que procedan de cualquier sitio, espacio y en un tiempo corto. Por su parte, Manso Rodríguez (2006), luego de analizar denominaciones de diversos autores, entiende que la idea central de este servicio se proyecta hacia “el uso de las tecnologías de la

información para facilitar la comunicación a distancia entre el usuario y los bibliotecarios o expertos”. Urriago Guzmán (2009) toma como base las ideas expuestas en las diferentes definiciones y señala que es evidente inferir que el SRV en las unidades de información tiene como fin migrar los servicios tradicionales a otros que se puedan transmitir por medio de la Internet, de manera que se pueda satisfacer las necesidades de los usuarios de una forma más ágil. En términos generales, esta nueva modalidad del servicio de referencia convierte la biblioteca tradicional, con recursos impresos, en una biblioteca ubicua con servicios en cualquier momento y en cualquier lugar (Martín, 2013).

3.4.2 Herramientas del Servicio de Referencia Virtual

El Servicio de Referencia Virtual, previamente identificado a través de las definiciones, descripciones y formas de ofrecimiento, claramente se identifica como un servicio fuera del espacio físico de la biblioteca apoyado en herramientas tecnológicas. Estas herramientas se fueron incorporando paulatinamente. A partir de la llegada de la Internet en los 90, el servicio de referencia virtual se sustentó exclusivamente por correo electrónico, teléfono, fax y más adelante se introducen plataformas basadas en la Web como lo son los formularios electrónicos (Rodríguez Briz, 2005).

Posteriormente se incorporaron al servicio otras herramientas de comunicación como el Chat, la videoconferencia y los mensajes de texto (Bazán & Ortiz- Repiso, 2013). Con la Web 2.0, el servicio de referencia extendió el alcance del mismo a aquellos sitios centrados en los usuarios y que favorecen la colaboración como las redes sociales, los blogs, calendarios, wikis, RSS

(Really Simple Syndication) y archivos de sonido y video conocidos como *podcast o vodcast* (Currie, 2010).

Las herramientas de comunicación para el SRV se clasifican en dos grandes categorías: sincrónica y asincrónica. Según Pinto y Manso (2012) estos mecanismos de comunicación bidireccional entre el bibliotecario y el usuario tienen el fin de asegurar que la necesidad informativa se cumpla desde una sola interface de comunicación.

3.4.2.1 Comunicación Sincrónica

La comunicación sincrónica se da cuando la respuesta del bibliotecario es instantánea (Rodríguez Briz, 2005). Se describe como la transferencia de servicio en tiempo real o al momento. Esta modalidad tiene unas ventajas particulares, pero también tiene sus desventajas. Según Borrell (2008) la ventaja de la comunicación sincrónica es el beneficio que le ofrece al usuario en poder resolver su inquietud en el momento que la tiene. Sin embargo, la desventaja es que no siempre este tipo de respuestas rápidas satisfacen todas las necesidades de información de los usuarios y en ocasiones el bibliotecario debe continuar la consulta utilizando otros mecanismos de comunicación como el correo electrónico para completarla (Borrell, 2008).

Entre las primeras modalidades sincrónicas utilizadas para el servicio de referencia virtual se pueden mencionar el teléfono y el fax. Ciertamente, estas modalidades se aplicaron a este servicio previo a la llegada de las llamadas TICs. El teléfono es un aparato de comunicación que permite que dos personas o más se comuniquen en tiempo real y además faculta el envío de mensaje de voz y de texto y el almacenamiento de mensajes en buzones de voz entre otras

cosas (López Yepes, 2004). Mediante la utilización de este aparato, el usuario sólo tiene que llamar a la biblioteca, exponer su pregunta y recibir una contestación. Cabe la posibilidad de que el bibliotecario tenga que continuar la consulta utilizando el correo electrónico para enviar documentos en caso de ser necesario. El fax, por su parte, es un sistema que se utiliza para transmitir textos o datos a través de la línea telefónica.

La modalidad sincrónica alberga otros canales de comunicación entre los que se encuentran: el Chat, mensajería instantánea, Navegación Compartida (Co-Browse), videoconferencia, realidad virtual, Voz sobre IP (protocolo de voz a través de la Internet) y el mensaje de texto (MSM). El Chat es una aplicación en la Internet que permite tener contacto directo y en tiempo real con otros usuarios del programa que están conectados a la red en ese momento (López Yepes, 2004).

El Chat permite a dos o más usuarios mantener una conversación mediante texto o voz en tiempo real. Son puntos de encuentro que funcionan como multiconferencias telefónicas. Manso Rodríguez (2010), explica que las bibliotecas, generalmente, utilizan este modelo para que el usuario pueda localizar al bibliotecario, plantear su pregunta y desarrollar una conversación. En este caso, añade el autor, la biblioteca debe establecer un lugar determinado y definir un horario de atención. Actualmente esta herramienta de comunicación es considerada una de las que más ha persistido en el servicio de referencia virtual.

La Mensajería Instantánea (MI) es una forma de comunicación en tiempo real que permite que dos o más personas que previamente han aceptado comunicarse puedan intercambiar mensajes de texto entre sí. Para Manso

Rodríguez (2010) es un punto intermedio entre el Chat y los mensajes de correo electrónico, que permite enviar y recibir mensajes instantáneos con otros usuarios conectados a la Internet u otras redes. Además, requiere del uso de un cliente informático que el usuario instala en su computadora y luego se añaden otras personas con los que se quiera conversar. Por su naturaleza, en muchas ocasiones, esta herramienta es confundida con el Chat (Merlo Vega, 2009b). Actualmente los servicios de MI de acceso abierto representan una alternativa de comunicación viable para las bibliotecas. Algunos ejemplos de mensajería instantánea son Skype, MSN y Google Hangouts.

El mensaje de texto o SMS (Short Message Services) es una herramienta de comunicación que permite que se envíe o reciba mensajes en texto mediante la utilización de teléfonos móviles o desde la computadora misma. Este servicio entrelaza las modalidades del Chat y el correo electrónico, ya que la respuesta al usuario puede ser inmediata, como también puede demorarse minutos u horas (Bazán & Ortiz- Repiso, 2013). En el contexto bibliotecario, este servicio se utiliza para que el usuario pueda comunicarse con el bibliotecario o viceversa y consulten sobre asuntos breves como reserva de materiales, fechas de devoluciones o datos puntuales, ya que no permite que la redacción sea extensa (Borrell, 2008).

La tecnología de la Navegación Compartida o Co-Browse es una de las herramientas que facilita claramente la formación del usuario cuando se está ofreciendo una consulta mediante referencia virtual. Es definida por Manso Rodríguez (2010) como una tecnología capaz de combinar correo electrónico, Chat, voz sobre IP o videoconferencia entre otros. Este software, aplicado al SRV, permite que el profesional de la información o bibliotecario comparta la

pantalla con el usuario y éste pueda ver todos los movimientos que el bibliotecario hace en el momento de una búsqueda. Como parte de las ventajas que caracterizan a este sistema es que no necesita instalación debido a que puede ser accedido desde las páginas de las mismas bibliotecas y ofrece además la posibilidad de que tanto el usuario como el bibliotecario controlen el proceso de navegación (Borrell, 2008).

VoIP (Voz sobre Internet Protocol) es un protocolo de voz a través de la Internet que permite que los usuarios puedan conversar por medio del computador de forma muy parecida a la del teléfono (Borrell, 2008). Skype y Google Hangouts son dos de las herramientas más conocidas actualmente que permiten la comunicación en este formato. Para su utilización las personas requieren contar con un micrófono y auriculares o bocinas integrados al computador o externo. En el proceso de una consulta virtual el usuario se comunica de forma simultánea con el bibliotecario y puede recibir directrices sobre cómo hacer una búsqueda en las bases de datos o la respuesta a su pregunta de investigación, entre otras cosas.

La videoconferencia es la tecnología de comunicación que permite la reunión entre dos o más personas que no se encuentren en el mismo lugar e incluye el elemento auditivo y visual (López Yepes, 2004). Según García Delgado (2003), esta es la tecnología que más se familiariza con el servicio de referencia tradicional debido a que posibilita que el bibliotecario tenga un contacto visual, en tiempo real, con el usuario y viceversa. Por otra parte, la herramienta conocida como realidad virtual o MOO (*Multi-User Object Oriented*) es una forma de realidad en un entorno de tres dimensiones y 360 grados, creada por el ordenador y que además simula crear imágenes

tridimensionales, pero de realidad ficticia (López Yepes, 2004). Con esta herramienta las personas crean un avatar en un espacio digital. Una de las herramientas de realidad virtual más conocidas en el mundo de las bibliotecas es Second Life. Aunque inicialmente esta herramienta se creó para juegos interactivos en tiempo real en la Internet (Manso Rodríguez, 2010 & García Delgado, 2003), en el contexto bibliotecario ha comenzado a ser adaptada permitiendo la creación de entornos virtuales y tridimensionales para que los usuarios y los bibliotecarios se encuentren en espacios que les sean familiares (Borrell, 2008).

3.4.2.2 Comunicación Asincrónica

La comunicación asincrónica se refiere a dos o más fenómenos que no suceden en el mismo instante o dentro de un determinado periodo de tiempo (López Yepes, 2004). Previo a la llegada de las llamadas nuevas tecnologías, el correo postal era uno de los medios que permitía la comunicación entre el bibliotecario y el usuario a distancia. Actualmente, esta modalidad está directamente relacionada con las transacciones que utilizan el correo electrónico o los formularios Web para responder a las preguntas de los usuarios.

El correo electrónico se conoce como uno de los servicios pioneros que se extienden al servicio de referencia virtual, mediante un proceso electrónico (Bazán & Ortiz- Repiso, 2013). Permite que las personas intercambien mensajes y documentos adjuntos en diversos formatos. Se caracteriza por utilizar un entorno bastante simple donde el usuario puede redactar y enviar su pregunta y el bibliotecario puede contestarla utilizando el mismo medio (Manso Rodríguez, 2010).

Por su parte el Formulario Electrónico es una de las herramientas utilizadas para facilitar una entrevista de referencia virtual. Es un documento compuesto por una serie de preguntas que solicitan unos datos con fines específicos (López Yepes, 2004). En el ámbito electrónico estos documentos pueden incluir cajas de texto y otros campos donde el usuario pueda plantear su pregunta e identificarse propiamente (Manso Rodríguez, 2010). Resulta usual que este tipo de modalidad se utilice de forma estrecha con el correo electrónico, siendo este último el receptor de la información recopilada por el formulario.

Cuando se aplica este tipo de transferencia que no ocurre en el tiempo real, el usuario que utiliza el SRV podría esperar por la respuesta entre 24 a 48 horas según la política de servicio establecida o el personal bibliotecario disponible para atender la consulta. Las ventajas de la comunicación asincrónica es que permite que el usuario elabore la consulta, revise el texto que ha escrito y verifique si hay omisiones o errores para reformularlos; y ofrece al bibliotecario mayor tiempo para hacer una búsqueda exhaustiva del material que proporcionará en la respuesta (Borrell, 2008). Las desventajas se relacionan con el tiempo de espera del usuario para recibir una respuesta, que en ocasiones puede exceder lo deseado (Borrell, 2008).

3.4.2.3 Otras herramientas de comunicación en el Servicio de Referencia Virtual

Adicional a las herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica, el funcionamiento del SRV requiere de otros elementos para complementar el servicio y atender satisfactoriamente las necesidades de información de los usuarios. Entre las herramientas más comunes, destacan las colecciones

electrónicas y las bases de conocimiento (Arriola Navarrete, 2007). Las colecciones de referencia electrónica utilizadas para apoyar el SRV se componen de bases de datos, libros electrónicos, revistas electrónicas, diccionarios, catálogo en línea, guías y repositorios digitales, entre otros. Las bases de conocimiento son archivos que se forman con las preguntas y respuestas planteadas frecuentemente en SRV. Como parte de las bondades de la base de conocimiento, estas permiten que el usuario pueda consultar de forma independiente las respuestas a preguntas que otros usuarios hayan planteado, evita la repetición de las consultas, la duplicidad del esfuerzo y la dilatación de respuestas que podrían estar disponibles en todo momento (Arriola Navarrete, 2007).

3.5 Nuevas tecnologías para el Servicio de Referencia Virtual

Actualmente el Servicio de Referencia Virtual ha comenzado a utilizar nuevas herramientas, gratuitas en su mayoría, de la Web 2.0, para ampliar los servicios de comunicación con los usuarios en el entorno de la información. Autores como Bazán y Ortiz- Repiso (2013), Beaton (2012) y Currie (2010), entre otros, hacen hincapié en las redes sociales y otras herramientas como los blogs, microblogs, calendarios electrónicos, wikis, RSS (Rich Site Summary o Really Simple Syndication), podcast (audio), vodcast (video) y colecciones de imágenes como las nuevas tecnologías empleadas en la actualidad para ofrecer referencia virtual en las bibliotecas. También se ha visualizado la utilización de la aplicación de mensajería instantánea conocida como WhatsApp. Esta aplicación gratuita está disponible para ser utilizada en teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras, y permitir el envío de textos, imágenes, videos,

documentos, y enlaces. Igualmente, faculta la comunicación entre el usuario y el bibliotecario a través de llamadas de voz (WhatsApp, 2018).

Las redes sociales como Facebook, y LinkedIn son herramientas de interacción social utilizadas y conocidas en la actualidad. Más allá de la creación de perfiles, las redes sociales establecen vínculos con diferentes personas en el espacio virtual y permiten compartir información general. Para el SRV, estas herramientas se visualizan como oportunidades para establecer comunicación efectiva con los usuarios, interrogarlos sobre sus necesidades y responder a sus consultas de información, entre otras cosas.

Los blogs (bitácoras) o *weblogs* al igual que las plataformas Wordpress y Blogger, se identifican como espacios virtuales utilizados por los profesionales de la información y los usuarios para crear y almacenar contenido, mantener a las comunidades informadas mediante sus publicaciones e interactuar con ellas. Estos espacios se caracterizan por su facilidad de creación, actualización y publicación en la Internet. Como parte de sus funciones, los blogs permiten la integración de diferentes aplicaciones y herramientas como el Chat y MI (Mensaje de Texto) para mantener comunicación y responder a las preguntas de los usuarios. De igual forma, permiten la integración de enlaces a recursos de información que permanecen a disposición de los usuarios de forma abierta para completar sus necesidades de información.

El microblog, como Twitter, es una herramienta que se utiliza en bibliotecas para comunicarse con los usuarios y contestar sus preguntas de forma rápida y precisa (Bazán & Ortiz- Repiso, 2013). Se caracteriza por permitir crear comunicaciones que no excedan los 280 caracteres. Al igual que con las redes sociales, esta herramienta, permite la creación de comunidades virtuales donde

se puede compartir información actualizada de las bibliotecas e informar a la comunidad sobre asuntos actuales y futuros. Al utilizar este tipo de herramientas de la Web 2.0, las bibliotecas logran ampliar los servicios de referencia en los entornos que los usuarios de hoy día prefieren utilizar y de esta forma pueden atender sus consultas y satisfacer sus necesidades de información. Para Manso Rodríguez (2007) estas tecnologías brindan instrumentos de trabajo que además de apoyar la prestación del servicio, ofrecen fuentes de información que ponen en disposición de los usuarios enlaces con recursos de interés que le suman eficiencia y calidad a las mismas.

Un wiki es una herramienta gratuita de la web 2.0 que facilita la colaboración informativa entre diferentes personas o comunidades. Una de sus características principales es que permite ser editado por varias personas, aunque también suele ser una plataforma donde se puede introducir información o eliminarla de una forma fácil e interactiva. Según Currie (2010), los wikis como PBworks se pueden utilizar para facilitar el adiestramiento y la comunicación entre los profesionales de la información del servicio de referencia, convirtiéndose en una herramienta perfecta para asistir a los miembros del personal bibliotecario. También permite añadir actualizaciones, buenas prácticas y diversas formas en que los recursos pueden ser utilizados efectivamente en el proceso de referencia. Suele ser muy efectivo para compartir información básica y necesaria entre las diferentes bibliotecas que ofrecen SRV en consorcio. Algunos ejemplos de la información compartida puede ser horarios, claves de acceso particulares, actividades, asuntos del momento, etc.

Un podcast o vodcast son herramientas web que se basan en audio o video. Gran parte de estos audios o videos pueden encontrarse en YouTube u otras plataformas especializadas para elaborar este tipo de documento. El profesional de la información puede preparar este tipo de documento para ofrecer instrucción bibliotecaria a los usuarios, como por ejemplo, las búsquedas de bases de datos y el manejo de diversas herramienta informativas (Currie, 2010) y colocarlos en las plataformas de referencia virtual en beneficio de los usuarios.

El calendario electrónico se caracteriza, no solo por permitir organizarse y añadir eventos, sino por su permisibilidad de sincronizarlos con otros usuarios. Google Calendar es un ejemplo de los calendarios electrónicos utilizados actualmente. En el campo de las bibliotecas, particularmente en el servicio de referencia, esta herramienta asiste al profesional de la información facilitando la programación de horarios y fechas del SRV entre los profesionales que lo ofrecen.

RSS es un formato para compartir contenido en la Web. Al igual que los blogs, wikis y calendarios electrónicos, esta herramienta sirve para asistir al profesional de la información y al usuario a través de alertas. Con un lector de RSS los profesionales y los usuarios se mantienen actualizados con la nueva información en las páginas electrónicas a las que se suscriben, publicaciones en los blogs, revisiones de calendarios o actualizaciones de los wikis mediante el teléfono celular, correo electrónico o la computadora entre otras cosas (Currie, 2010).

En términos generales, se puede observar cómo las nuevas tecnologías existentes en el campo de la información aplicables a las bibliotecas y las diferentes modalidades para ofrecer el SRV le brindan la oportunidad al usuario

de comunicarse con el bibliotecario y obtener la información que necesita. De igual forma, éstas permiten que el profesional de la información amplíe sus servicios de referencia mediante un nuevo espacio de comunicación y ponga información relevante a disposición de los usuarios.

3.6 Software para el Servicio de Referencia Virtual: Una comparativa

No es objeto de esta investigación realizar una comparativa exhaustiva de los productos comerciales utilizados para el servicio de referencia virtual. No obstante, a continuación se identifican y describen cuatro destacadas plataformas del SRV entre las cuales figuran Question Point, LibAnswers, Library H3lp y Text a Librarian. En el proceso, la evaluación tomó en consideración los siguientes aspectos: modelo de participación, canales de comunicación, funciones y beneficios, precios y tipo de facturación. La Tabla 2, a continuación, muestra los elementos que describen las categorías de cada una de las plataformas de referencia virtual y destaca las similitudes y diferencias que existen entre ellas. Asimismo, más adelante se identifican las propiedades de cada uno de los servicios comparados a fin de poder resaltar los componentes que permitirán a las bibliotecas hacer una selección conveniente de acuerdo a su necesidad y realidad económica.

QuestionPoint es un servicio de administración de referencia virtual de OCLC que se ha diseñado para que las bibliotecas respondan a las preguntas de los usuarios de manera sincrónica y asincrónica (OCLC, 2014). Asimismo, ofrece la oportunidad a las bibliotecas de participar en la cooperativa 24/7 con el fin de ofrecer servicio de referencia en tiempo real a las comunidades (OCLC, 2014). Este servicio funciona con el apoyo de OCLC (Online Computer Library

Cent), una cooperativa bibliotecaria a nivel mundial que fue fundada en el 1967 y está financiada por sus miembros. Actualmente tiene delegaciones de América Latina, Estados Unidos, Canadá, Europa, Australia y China, entre otros.

Tabla 2 Comparativa de software para el Servicio de Referencia Virtual

Categorías	QuestionPoint OCLC	LibAnswers Springshare	LibraryH3lp Nub Games	Text a Librarian Mosio
Modo de participación	Individual y Consortio	Individual y Consortio	Individual y Consortio	Individual y Consortio
Canales de comunicación				
Correo electrónico	Sí	Sí	Sí	Sí
Formularios Web	Sí	Sí	Sí	Sí
Chat	Sí	Sí	Sí	Sí
Mensaje de Texto (SMS)	Sí, con la integración de Text a Librarian	Sí	Sí Disponible como un paquete para añadir por \$50	Sí
Funciones y beneficios				
Co Navegación	No	Función futura en LibChat	No	No
Base de Conocimiento	Sí	Sí	Sí	No
Panel de enlaces rápidos personalizados (Ejemplo: p[ara bases de datos)	No	Sí	Sí	Sí
Preguntas Frecuentes (FAQ)	No	Sí	Sí	Función Futura
Cuestionario para la evaluación de servicio / encuesta al usuario	Sí	Sí	No	Función Futura
Amigable a Móvil y Tablet	Sí A través del Qwidget	Sí	Sí A través de Boopsi	Sí
Integración de Redes Sociales	Facebok,	Twitter	Facebook	Facebook, Twitter
Integración de otros servicios	Credo Reference, Text a Librarian	LibGuides, READ Scale	Libguides, Summon, EBSCO, Boopsie, CMC (sistemas de manejo de contenido)	Credo Reference, Drupal, Joomla, Wordpress, Boopsie, Google Translate
Informes / Estadísticas	Sí	Sí	Sí	Función Futura
Administrador o moderador	Sí	Sí	Sí	Sí
Personalización de la plataforma	Sí	Sí	Sí	Sí
Privacidad	Sí	Sí	Sí	Sí
Precios (Anual)	Por solicitud	\$599 a \$1099	\$225 a 1350	\$74 a \$199
Tipo de facturación	FTE (Académica) Población (Públicas)	FTE (Académico) Número de tarjetas (Pública)	FTE (Académica) Población (Públicas)	FTE y Población atendida

Fuente: Organizada por Yariliz Quiles Martínez y Jeannette Lebrón Ramos, 2014

El servicio de administración de referencia de QuestionPoint permite la

comunicación con los usuarios en entornos virtuales como el Chat, widget, correo electrónico, formularios Web y envío de páginas. Con la integración de Text a Librarian, en QuestionPoint se posibilita la alternativa de mensajes de texto. Inicialmente incluyó el servicio de navegación compartida o Co-Navegación, pero al momento de realizar la comparativa, ya no lo tenía disponible. Incorpora un widget de Chat conocido como Qwidget que permite colocar la casilla de Chat en cualquier parte del sitio Web de las bibliotecas como el catálogo, página de las bases de datos, páginas de Facebook o en cualquier espacio donde el usuario recurra cuando necesite ayuda (OCLC, 2014).

Su sistema no requiere descargas ni aplicaciones adicionales para el cliente ya que está financiada por sus miembros a nivel mundial. Incluye un módulo de informes estadísticos y encuestas personalizables. Incorpora una base de conocimiento adaptable a las necesidades de las bibliotecas y los usuarios. Las bases de conocimiento funcionan como bases de datos de preguntas y respuestas integradas por las bibliotecas miembros y también pueden ser locales controladas por el grupo de bibliotecas que se suscriben. Una de las características principales de QuestionPoint, es su modo de participación individual y en consorcio. Este producto requiere una inversión económica para las bibliotecas. El costo del servicio se provee a las bibliotecas o grupos de bibliotecas por solicitud. Para el sector académico el costo dependerá de los paquetes de población o FTE (Full-Time Equivalent) y para sector público dependerá solo de la población.

Otro de los producto de referencia virtual que se ha comparado es la plataforma de LibAnswers de (Springshare, 2013). La compañía Sringshare fue

fundada en el 2007 por Slaven Zivkovic. Al momento del estudio, más de 1,200 bibliotecas en el mundo utilizaban este servicio. Esta plataforma integra el correo electrónico y el formulario Web, el Chat, SMS y canales de Twitter para la comunicación con los usuarios. Además, incluye una base de conocimiento pública que permite compartir las contestaciones a todas partes, permite crear preguntas y contestaciones frecuentes ilimitadas y hacer búsquedas por tema. El servicio de Chat puede ser colocado en cualquier parte de la página Web de la biblioteca, blog o red social. El perfil de la plataforma de servicio puede ser adaptado según las necesidades de la biblioteca, incluyendo el formulario de preguntas y su diseño es amigable con los celulares y tabletas. Además, incluye una alternativa para crear cuestionarios personalizados de satisfacción o cualquier otra funcionalidad adecuada para el servicio. El contenido de LibAnswers puede integrarse a un LibGuide.

Como parte de sus funciones administrativas, LibAnswers detalla las estadísticas de referencia en tiempo real donde incluye informes de todas las actividades como cantidad de preguntas e historial de la cantidad de preguntas en la base de conocimiento, etc. Asimismo, provee los informes de actividad del Chat diaria o semanal y traza gráficas sobre los periodos de mayor o menor actividad, satisfacción de los usuarios con las respuestas y cantidad de sesiones iniciadas. El módulo de Referencia Analítica es otra de las funciones de LibAnswers. Permite grabar todas las transacciones de referencia y genera los informes y gráficas detalladas. Esta opción puede integrarse a READ Scale, de modo que el bibliotecario pueda guardar la puntuación de cada transacción de referencia y correr estadísticas.

Con la plataforma de LibAnswers la información de los usuarios queda completamente asegurada y solo puede verse por los bibliotecarios con acceso administrativo. Esta plataforma puede ser utilizada por las bibliotecas de forma individual o en consorcio. El precio de esta plataforma se fija de acuerdo con el tamaño de la institución, a razón de Full Time Equivalent (FTE) para el sector académico y por número de tarjetas para el sector público. El costo fluctúa entre \$599 a 1,099 al año.

Library H3lp (2014) es otro de los productos utilizado por el servicio de referencia virtual que se ha incluido en el ejercicio de la comparativa. Esta plataforma, de la compañía Nub Games, ha sido diseñada específicamente para ofrecer referencia virtual en las bibliotecas. Sus servicios en línea también se ofrecen a organizaciones sin fines de lucro e instituciones educativas. Nub Games es una pequeña empresa de software creada por Eric Sessoms y su hermano bibliotecario Pam Sessoms. Surgió en el 2008 después de una charla entre Duke University, North Carolina State University Library, y University of North Carolina-Chapel Hill. Actualmente, más de 750 organizaciones utilizan este servicio. LibraryH3lp es un programa que fue desarrollado originalmente en código abierto. Actualmente solo partes de Library H3lp están disponibles en código abierto.

Como parte de sus herramientas de comunicación Library H3lp integra Chat, MI, SMS y correo electrónico. Igualmente incorpora la red social de Facebook. El servicio de Chat es adaptable, permite compartir archivos y tiene funciones de transcripción por correo electrónico. Library H3lp también posibilita que se generen y compartan preguntas frecuentes mediante una base de conocimiento independiente o integrada a cualquier página Web con las

preguntas de los usuarios y las repuestas de los bibliotecarios para su reutilización. Estas opciones posibilita que el usuario pueda hacer búsquedas por temas.

Es un software que puede personalizarse, incluye función de herramienta de colaboración entre bibliotecas, soporta múltiples operadores simultaneo y los profesionales de la información se pueden comunicar en privado mediante mensajería instantánea. Trabaja con cualquier sistema de manejo de contenido (CMS por sus siglas en inglés), con metabuscadores como Summons, con guías temáticas como Libguide, con bases de datos contenidas en Ebsco y con una herramienta para facilitar y agilizar las búsquedas desde el teléfono móvil conocida como Boopsie. Además, provee estadísticas interactivas del servicio general y del Chat que pueden ser descargados a otra plataforma. Adicional a ello, tiene una aplicación para celulares gratuita. Los costos de Library H3lp se consideran bajos. La suscripción anual para entidades académicas y públicas fluctúa desde los \$225 - \$1,350. El costo de las bibliotecas académicas se calcula por FTE, mientras que el de instituciones públicas se hace por población. El servicio de mensaje de texto es opcional y tiene cargo adicional.

La última plataforma incluida en la comparativa se conoce como Text a Librarian. Este producto de apoyo para el SRV en las bibliotecas cuenta con el soporte de la compañía Mosio for Libraries. Mosio es una pequeña compañía de software, fundada en el 2007, que proporciona soluciones web que se fundamentan en teléfonos móviles y mensajería de texto para organizaciones que buscan comunicarse efectivamente en línea con los usuarios (Mosio. Inc, 2016). Al momento del estudio, Mosio estaba disponible en 16 países y era

utilizado por más de 1000 bibliotecas. Como parte de las herramientas de comunicación, Text a Librarian incluye mensaje de texto, correo electrónico y Chat. Permite el trabajo colaborativo entre las bibliotecas.

Text a Librarian se integra con los sistemas más populares de manejo de contenido entre los que figuran Wordpress, Drupal y Joomla. Asimismo, se integra con bases de datos en línea y herramientas de descubrimiento. Incluye una aplicación para Facebook, donde los usuarios pueden hacer sus preguntas y es muy fácil de instalar. Además, permite que el bibliotecario publique las preguntas con sus contestaciones en Facebook y en Twitter. Como característica futura, esta herramienta integrará un servicio de preguntas frecuentes dinámico y también encuestas. Los costos de Text for Librarian se calculan por FTE y población atendida. Los paquetes de uso van desde \$74 hasta \$199 al mes, dependiendo del paquete seleccionado.

El análisis realizado permite conocer la variedad de funcionalidades de algunos softwares diseñados para el servicio de referencia virtual en las bibliotecas. En el proceso de la evaluación de las cuatro plataformas de referencia virtual, QuestionPoint, LibAnswers, Library H3lp y Text a Librarian se encontró que todas ofrecen la participación individual y en consorcio a las bibliotecas. Destaca la disponibilidad del correo electrónico, formularios Web, Chat y mensajes de texto como las herramientas de comunicación disponibles en los cuatro productos. Se distinguen por la integración de redes sociales como Facebook y Twitter, la compatibilidad con los aparatos móviles y tabletas, la posibilidad de personalizar la plataforma, la privacidad hacia los usuarios y la no disponibilidad de Co-Navegación, entre otras cosas.

Como parte de las funciones y beneficios de los productos comparados, en lo que respecta a las bases de conocimiento y preguntas frecuentes, se encontró que la única, de las plataformas evaluadas, que no incluye una base de conocimiento es Text a Librarian. Por su parte, QuestionPoint no integra las preguntas frecuentes mientras que Text a Librarian describe este servicio como uno que se implementará en un futuro. Los elementos de evaluación del servicio están incluidos en las plataformas de QuestionPoint y LibAnswers solamente. Las funciones de estadísticas están presentes en todos los productos con excepción a Text a Librarian que lo menciona como función futura.

El costo de cada uno de los servicios es otro de los elementos considerados en la evaluación. Text a Librarian es la que presenta los precios más bajos, seguida de LibraryH3lp y LibAnswers. El costo la plataforma de QuestionPoint, no se pudo determinar. Las cuatro identifican una facturación basada en la población que atienden. En términos generales, las cuatro plataformas se visualizan como de fácil manejo. A partir de las características y posibilidades que ofrecen cada una de ellas, las bibliotecas podrán elegir el modelo más adecuado según sus necesidades, conveniencias y posibilidades de adquisición.

3.7 Proceso de referencia virtual

En 1998 David Lankes desarrolló un modelo de proceso de este servicio basado en un estudio empírico de los servicios de referencia digital. Los cinco pasos que componen el modelo de Lankes se pueden observar en la Figura 4. El proceso se inicia con la formulación de la pregunta por parte del usuario a través del servicio implementado que bien puede ser el correo electrónico, formulario

Web, Chat, mensaje de texto, mensajería instantánea, etc. Continúa con la recepción, verificación y redirección de la pregunta a un bibliotecario. Una vez se recibe la pregunta, la misma se analiza y se le asigna a un bibliotecario experto. En el proceso se incluye la filtración de preguntas frecuentes. El tercer paso consiste en realizar la búsqueda de la información y enviar la respuesta al usuario. Luego se le da seguimiento a las preguntas para identificar los temas frecuentes y, finalmente, se utilizan los datos de seguimiento para construir un archivo o ampliar las bases de conocimiento con la información que sirva de apoyo a los bibliotecarios y que a la vez satisfaga las necesidades informativas de los usuarios dentro y fuera del servicio de referencia virtual.

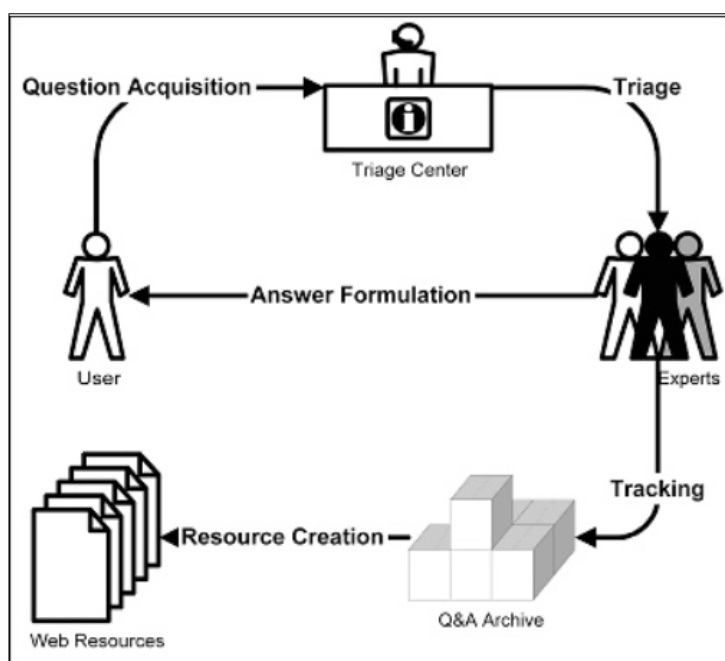


Figura 5 Modelo General de la Referencia Digital
Fuente: Pomerantz, Nicholson, Belanger, & Lankes (2004) .

Al tomar en consideración el modelo de referencia digital establecido por Lankes (1998), Manso Rodríguez (2010) identificó cuatro elementos fundamentales para integrar al servicio: 1) usuario; 2) interfaz de comunicación;

3) bibliotecario; y 4) fuentes de información. Estos elementos muestran un procedimiento sencillo donde el usuario expone su necesidad de información y sus datos de identificación para que luego sean recibidos por el especialista de información. Los datos son analizados por el experto para identificar si la consulta es nueva o si la información se encuentra disponible en el archivo que se ha ido creando para esos efectos. En caso de que la información se encuentre en el archivo se le notifica al usuario y se da por terminada la consulta. Si, por el contrario, resulta ser una consulta nueva, el bibliotecario comienza la búsqueda de fuentes de información disponibles en el sistema, localiza la información y comienza a construir la respuesta. Para finalizar el servicio, se envía la respuesta al usuario, se guarda en la base de conocimientos y se lleva a cabo el proceso de evaluación del servicio ofrecido para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y la forma que ha impactado a la organización (Manso Rodríguez, 2010).

3.7.1 Referencia tradicional y referencia virtual: Una comparativa

Los cambios radicales reflejados en el servicio de referencia tradicional comienzan a notarse a partir de la llegada de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. Esto no significa que las funciones del servicio de referencia virtual han sustituido las funciones del servicio tradicional en su totalidad. Durante incursión en la literatura estudiada sobre la evolución del servicio de referencia, pudimos identificar un análisis realizado por Rodríguez Briz (2005) relacionado con el cambio que se vio reflejado en el ofrecimiento del servicio de referencia tradicional con la llegada del servicio de referencia virtual. Según la autora, muchos de los elementos que componen el

servicio de referencia tradicional cambiaron radicalmente, mientras que otros apenas fueron modificados o se mantuvieron intactos. La Tabla 3 expone una comparativa entre el servicio de referencia tradicional y el servicio de referencia virtual que parte de los elementos identificados por Rodríguez Briz (2005) y que han sido adaptados a la actualidad por la doctoranda.

El servicio de referencia tiene el propósito de asistir al usuario en sus necesidades de información para el estudio y la investigación. En ocasiones este servicio solo se puede ofrecer desde el espacio físico de la biblioteca, pero con la llegada de las nuevas tecnologías y la evidente evolución del servicio, también se puede ofrecer de manera virtual. Los elementos de la Tabla 3 permiten visualizar cómo la evolución del servicio de referencia tradicional ha evidenciado ciertas transformaciones en sus funciones, aunque no de forma total. Manso Rodríguez (2010) observa que la evolución modifica el servicio mediante el auxilio de las nueva tecnologías.

El análisis de la Tabla 3 nos lleva a argumentar sobre la distancia que puede existir entre el usuario y el bibliotecario en el momento de una consulta tradicional y una consulta virtual. El proceso tradicional de referencia, donde el usuario consulta “cara a cara” al bibliotecario en las facilidades físicas de una biblioteca, se ausenta al analizar la forma en que se ofrece el servicio de referencia virtual.

La referencia virtual rompe con las barreras geográficas y las barreras del tiempo, permitiendo así que el usuario realice las consultas en cualquier momento y desde cualquier lugar. Esta característica nos dirige al concepto de la “biblioteca ubicua” que según el *Diccionario de Real Academia Española*, el término ubicuo se refiere a estar presente en todas partes y al mismo tiempo

(RAE, 2018) El concepto “biblioteca ubicua” ha sido discutido por autores como Oladokun y One Monyatsi (2015) y Martín (2013), quienes concuerdan al hacer hincapié en que la biblioteca, con la capacidad de ofrecer sus servicios en cualquier momento y en cualquier lugar, se impone mediante el servicio de referencia virtual.

Tabla 3 Comparativa entre el servicio de referencia tradicional y el Servicio de Referencia Virtual

Elementos	Referencia Tradicional	Servicio de Referencia Virtual
Alcance del servicio	Pequeña escala / Local	Gran escala / Local y global
Espacio	Espacio físico de la biblioteca	Espacio virtual de la biblioteca
Usuario	Locales Los usuarios estarán limitados a la proximidad con la biblioteca	Locales y globales Los usuarios podrán ser atendidos desde cualquier parte del mundo sin importar el tiempo y el espacio geográfico que los separe y las diferencias culturales, lingüísticas, etc.
Horario	Limitado Depende del horario establecido por la biblioteca	Ilimitado Acceso 24 horas, 7 días a la semana y 365 días del año.
Contacto	Presencial Cara a cara, contacto visual	Virtual Mediante la intervención de mecanismos tecnológicos que permite la comunicación verbal y escrita: Chat, correo electrónico, formularios Web, mensajes de texto, realidad virtual, VoIP, teléfono (regular y móvil), redes sociales, wikis, blogs, etc.
Colección	Local y global Puede limitarse a la colección que se encuentra en el edificio, pero en la actualidad también utiliza el catálogo de la biblioteca y la colección electrónica suscrita por la biblioteca como bases de datos, revista electrónicas y repositorios institucionales y la Internet entre otros.	Local y global La mayor parte de veces utiliza la colección electrónica suscrita por la biblioteca como las bases de datos, reservas electrónicas entre otros. El catálogo también es utilizado y los recursos electrónicos de cómo repositorios institucionales. En ausencia de la información solicitada en los medios electrónicos recurre a los recursos impresos de la colección.
Soportes de la colección	Impresos y electrónicos Utiliza con frecuencia el material impreso de la biblioteca, en formato audiovisual y también el material electrónico suscrito por la biblioteca y catálogos (OPAC)	Electrónicas e impresos Utiliza con mayor frecuencia el material electrónico accesible ya sea mediante recursos suscritos por la biblioteca, catálogos (OPAC) o fuentes de la Internet fiables. También utiliza fuentes impresas. El soporte seleccionado dependerá de su localización.
Posibilidad de referir la consulta	Redirigir al usuario en forma personal a otra unidad de información. En caso que la información solicitada no esté disponible en la biblioteca, en ningún formato, se tramita un préstamo interbibliotecario o se redirige al usuario a otra unidad de información.	Redirigir la consulta En caso que la información solicitada no esté disponible a través de diversos medios y/o formatos en ningún formato se redirige la consulta a otra unidad de información y en un caso más particular se tramita un préstamo interbibliotecario.
Herramientas de referencia	Catálogos, índices, material digitalizado, recursos Web, bases de datos	Catálogos, índices, material digitalizado, recursos Web, bases de datos

Fuente: Adaptado de Rodríguez Briz, 2005, p. 51-52.

CAPÍTULO IV SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL Y ESTADO DE SITUACIÓN EN BIBLIOTECAS DE ESTADOS UNIDOS Y ESPAÑA

El Servicio de Referencia Virtual, al igual que el servicio de referencia tradicional, atiende de manera directa las necesidades informativas que expresan tener los usuarios para el estudio y la investigación, y es por ello que el conocer las tendencias de acceso y uso de este medio en las bibliotecas académicas se considera fundamental. Comúnmente este servicio se encuentra disponible desde las plataformas web de las bibliotecas y representa una de las alternativas más comunes para que los usuarios virtuales puedan tener contacto con el bibliotecario y satisfagan sus requerimientos de información. La forma en que se presente el servicio debe incluir elementos atractivos que promocionen, informen, inviten al usuario a utilizarlo y logren satisfacer sus necesidades informativas.

Con el fin de asegurar el éxito de este servicio es importante que las bibliotecas lleven a cabo evaluaciones continuas sobre la forma en que se ofrece y la percepción de los usuarios. Estas evaluaciones permiten que las bibliotecas identifiquen las fortalezas y debilidades de servicio y luego elaboren los ajustes correspondientes para mejorar el servicio.

Históricamente, la evaluación ha sido una de las herramientas principales para determinar el funcionamiento de los servicios de referencia en las bibliotecas. Con el advenimiento de las nuevas tecnologías, su continuo desarrollo y la consecuente implantación del Servicio de Referencia Virtual (SRV) en las bibliotecas, las evaluaciones hacen hincapié, principalmente, sobre el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios y el nivel de calidad de las respuestas generadas a través del servicio (Manso Rodríguez,

2010). En los últimos años también se han proliferados estudios que evalúan aspectos variados del servicio entre los que destacan análisis cualitativos y cuantitativos sobre el uso del servicio, la profundidad de las preguntas, el comportamiento del personal de referencia, entre otros aspectos. Ciertamente, los datos que arrojan este tipo de investigación permiten identificar el nivel de la calidad en los servicios y facilitan optimizar los mismos no solo en beneficio de los usuarios, sino también del personal a cargo de éste.

Es notable observar, sin embargo, la carencia de estudios que puntualicen sobre la forma en que se presenta este servicio a los usuarios y los elementos esenciales para alertarlos, atraerlos y orientarlos sobre la prestación de éste. A tales efectos, este estudio examina y compara diversos aspectos de presentación del SRV en una muestra de 30 bibliotecas académicas de Estados Unidos y España. El propósito principal es reseñar el estado de situación del SRV en las bibliotecas de dichas regiones, particularmente, la forma en que el servicio se muestra a los miembros de las diferentes comunidades universitarias.

4.1 Literatura y recursos de información

La integración de las nuevas tecnologías y la constante evolución de éstas sugieren nuevos retos y oportunidades para las bibliotecas. Ello requiere destinar una mayor atención a la organización en el diseño de la oferta con el propósito de establecer y mantener los más altos niveles de calidad y efectividad en el servicio y, en consecuencia, lograr la mayor atención de los usuarios y el consecuente uso del servicio. Sin embargo, para asegurar que esta acción sea posible, es pertinente realizar evaluaciones continuas que pongan en perspectiva el funcionamiento del servicio y que permitan enriquecer y fortalecer el mismo.

El ofrecimiento del SRV en las bibliotecas integra nuevas tecnologías basadas en mecanismos sincrónicos y asincrónicos que viabilizan la comunicación entre el bibliotecario y el usuario durante el proceso de una consulta de información a distancia (RUSA, 2017). No obstante, la frecuencia en el uso y el buen funcionamiento de este intercambio depende, en gran medida, de la forma en que se presenta a la nueva generación de usuarios cuyas alternativas para la búsqueda de información son innumerables a partir de la llegada de llamada Era Digital.

En un breve recuento de la literatura profesional se pudo observar una gran cantidad de estudios que destacan la necesidad de evaluar el SRV y entre ellos se encuentran Armann-Keown et al. (2015) Belanger et al. (2016) y Cabaniss (2015). Estos autores evalúan las transcripciones del SRV para identificar el tipo de preguntas que se reciben y auscultar las necesidades de los usuarios mediante las áreas de competencias más comunes. Otros autores como Dempsey (2017) y Schiller (2016) abordaron la enseñanza y el aprendizaje a través del SRV por Chat. Los hallazgos del estudio de Dempsey (2017) aportaron valiosa información referente al desarrollo de guías de investigación efectivas para la mejora de la enseñanza a través de la referencia virtual. También han surgido algunos estudios que analizan la forma en que se ofrece el SRV a los usuarios (Luo & Buer, 2015) y otros que auscultan el nivel de satisfacción de éstos (Deo, 2016).

Continuando con la revisión de literatura, se encontró que Pomerantz, Mon y McClure (2008) y Pinto y Manso (2012) hicieron hincapié sobre las medidas, estándares y estrategias de calidad para evaluar diversos elementos del SRV. No obstante, en este aspecto es de vital pertinencia identificar también los

documentos publicados por IFLA (2015) y RUSA (2017). Estas dos organizaciones profesionales del campo de la información, reconocidas a nivel mundial, han redactado diferentes guías que atienden el asunto de la evaluación de los servicios de referencia en las bibliotecas. Ambas organizaciones han elaborado documentos tales como el *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers* (RUSA 2013), *Guidelines for implementing and maintaining Virtual Reference Services* (RUSA, 2017), *IFLA Digital reference Guidelines* (2015) y *Measuring and assessing reference services and resources: A Guide* (RUSA/RSS Evaluation of Reference and User Services Committee, 2012). Todos estos documentos forman parte de la gama de herramientas que respaldan el establecimiento de las mejores prácticas en el SRV que se deben observar en las bibliotecas hoy día.

A partir de estas pautas, se han realizado diferentes estudios orientados a evaluar el desempeño del SRV. Otras investigaciones proponen y utilizan las normas de referencia virtual establecidas por alguna de estas organizaciones con el propósito de evaluar tanto el nivel de calidad del servicio de referencia como el rendimiento de los profesionales que lo ofrecen en las bibliotecas del mundo. Entre éstos se encuentran el estudio de Biglin y Docherty (2012), quienes utilizan las directrices de RUSA para la creación de una rúbrica dirigida a evaluar la eficiencia del SRV ofrecido a estudiantes del Scottsdale Community College en Arizona. Logan y Lewis (2011) aplicaron las directrices para el desempeño del comportamiento de los proveedores de servicios de referencia e información para evaluar la calidad de las respuestas que se ofrecen a los estudiantes de la Universidad de Illinois en Chicago. Shachaf y Horowitz (2008) también utilizaron tanto pautas de la RUSA como de la IFLA para evaluar los

niveles de un servicio de referencia virtual ofrecido por correo electrónico en 54 bibliotecas en Estados Unidos.

En lo que respecta a la presentación del SRV, la literatura estudiada nos permitió observar que, a pesar de que el tema de la evaluación del servicio no es un asunto reciente, son muy pocos los estudios que se centran en evaluar dicho aspecto. En el proceso se identificó el estudio realizado por Manso Rodríguez (2010), orientado a presentar un diagnóstico de 42 servicios de referencia virtual en bibliotecas universitarias de Estados Unidos y España a través de la evaluación de aspectos organizativos, políticas, mecanismos de colaboración e integración de las nuevas tecnologías entre otras cosas. Los resultados del estudio muestran, de manera general, la carencia de políticas y limitada evolución hacia las tecnologías emergentes que permitan mayor retroalimentación del servicio.

Por otra parte, se identificó el estudio de Marilyn D.White (2001) en cuya metodología utiliza 110 preguntas relacionadas al propósito, estructura, responsabilidad del cliente y control de calidad del SRV, entre otros, para evaluar una muestra selectiva de 20 servicios y hacer una comparativa entre estos. A partir de los resultados del estudio, White pudo identificar las mejores prácticas y, al mismo tiempo, proporcionar una base sólida para formular directrices dirigidas al desarrollo e implantación de SRV en diversos entornos institucionales.

A partir de la literatura estudiada se espera poder realizar un estudio que contribuya al aspecto de la presentación del SRV en la bibliotecas. No obstante, es fundamental establecer lineamientos que permitan llevar a cabo la investigación. Evidentemente, al momento, no existe una normativa

internacional general que regule la implantación, el mantenimiento, la evaluación y ofrecimiento del SRV. No obstante, las pautas establecidas por IFLA (2015) y RUSA (2017), se consideran muy útiles y convenientes para atender este particular.

4.1.1 Presentación del SRV a partir de las normas y recomendaciones de IFLA y RUSA

Dadas las acertadas alternativas provistas por IFLA (2015) y la RUSA (2017) para organizar, administrar y desarrollar el Servicio de Referencia Virtual, la aportación de estos documentos ha sido muy bien acogida por muchas unidades de información que ofrecen el servicio. En un intento de crear unas normas comunes que fuesen afines a las distintas tradiciones de servicio en las bibliotecas del mundo, particularmente el SRV y ofrecer alternativas a los bibliotecarios, IFLA crea las *Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital*, las cuales se originan en el año 2002 en el idioma inglés. Estas normas fueron revisadas por última vez en el 2015. El propósito primordial de las recomendaciones de IFLA (2015) es fomentar la mejores prácticas del servicio de referencia digital internacionalmente, tomando en consideración una forma de trabajar cooperativamente entre las bibliotecas y compartir los recursos. Las recomendaciones incluyen asuntos relacionados con políticas, planificación, personal, formación del personal, diseño de la interfaz, aspectos legales, publicidad y promoción, evaluación y calidad, colaboración entre bibliotecas.

En el año 2004, el “Machine Assisted Reference Section” (MARS) de la American Library Association (ALA) también redactó unas normas bajo el

título “*Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*”, las cuales fueron autorizadas por la Junta de la RUSA en el mismo año. En años subsiguientes estos comités continuaron aprobando las nuevas revisiones del documento hasta el año 2017. El propósito de estas guías es contribuir con las bibliotecas y los servicios cooperativos en su gesta de implantar, desarrollar y ofrecer el SRV. Las pautas incluyen diversos asuntos relacionados con la preparación del ofrecimiento del SRV al igual que aspectos de prestación de este tomando en consideración la clientela, los parámetros, el personal, el comportamiento y el servicio colaborativo. Por otra parte, aborda el tema de la organización del servicio en cuanto a la integración, infraestructura, finanzas, promoción y evaluación. Finalmente, el documento discute el tema de la privacidad entre el bibliotecario y el usuario. A tenor con los documentos identificados, y el propósito de esta parte de la investigación, la Tabla 4 integra las pautas que se ajustan a la presentación del servicio y los elementos que deben integrarse al este.

En cuanto a los parámetros y las políticas del servicio, IFLA (2015) hace referencia a la inclusión de información o una política que explique los ámbitos del SRV de la biblioteca y también destaca el aspecto sobre el horario en el que se ofrecerá el servicio, asuntos relacionados con la conducta aceptable del usuario. Por su parte, RUSA (2017) recomienda describir la naturaleza del servicio de una forma clara y, en conjunto con la IFLA (2015), propone la necesidad de identificar el universo de los usuarios, las preguntas que se atenderán durante el servicio, los parámetros del tiempo que tomará contestar un pregunta y la publicación de una declaración de privacidad en armonía con

el código jurídico de cada biblioteca y orientación sobre como completar el formulario de información.

Tabla 4 Recomendaciones y guías para el Servicio de Referencia Virtual: IFLA y RUSA

Indicadores	Guías del SRV	
	IFLA (2015)	RUSA (2017)
Interfaz de la plataforma		
Interfaz accesible y fácil de usar	x	
Navegación sencilla	x	
Estructura y diseño del sitio estándar	x	
Los vínculos o iconos identifican el servicio en todos los portales Web de la institución	x	
El icono o enlace identifica el nombre de la institución	x	
El enlace se ubica en la página principal de la biblioteca	x	
Incluir información de contactos adicionales del servicio	x	
Incluir información de contactos adicionales del servicio	x	
Políticas del servicio		
Incluir la política del servicio	x	
Establecer la naturaleza del servicio de forma clara		x
Definir población de usuarios	x	x
Indicar el horario del servicio	x	
Establecer parámetro de tiempo de la consulta		x
Definir las preguntas aceptadas y no aceptadas en el servicio	x	x
Definir la conducta aceptable del usuario	x	
Publicar una declaración de privacidad en armonía con el código jurídico de cada biblioteca. La comunicación entre el bibliotecario y usuario debe ser privada y confidencial	x	x
Evaluación		
Recibir retroalimentación de los usuarios	x	x
Realizar evaluaciones regulares con el personal y los usuarios		x
Realizar encuestas a los usuarios y al bibliotecario del servicio	x	x
Revisar las transcripciones	x	x
Proporcionar métodos para que el usuario complete encuestas de evaluación	x	X
Recursos de Información		
Incluir vínculos de recursos en línea (ej. catalogo en línea, bases de datos, preguntas frecuentes)	x	
Incluir políticas de referencia y de la institución	x	

Fuente: Organizado por la autora. [Basado en modelo de Manso Rodríguez (2010)].

Los elementos relacionados con la interfaz de la plataforma han sido discutido en detalle por IFLA (2015). Como parte de sus recomendaciones sugiere la facilidad de uso, con navegación sencilla, estructura y diseño estándar, vínculos e iconos que identifiquen el servicio en todas las páginas Web de la biblioteca. Los vínculos, iconos y nombres deben identificar el proyecto o

servicio y los enlaces deben caracterizarse por ser estratégicos, llamativos y estar ubicados en la página de la biblioteca. La IFLA (2015) recomienda, además, que se identifique el nombre de la institución y se provean enlaces que lleven a la página principal de la biblioteca. Hace igualmente referencia a la necesidad de incluir información de contactos adicionales del servicio a disposición de los usuarios.

En lo que concierne a la evaluación, ambas organizaciones recomiendan establecer los mecanismos necesarios para recibir las evaluaciones de los usuarios, analizar las estadísticas de uso y las transcripciones del Chat, y realizar encuestas regulares a los usuarios y los bibliotecarios y proporcionar las opciones para que puedan contestarlas.

En otro aspecto, la IFLA (2015) sugiere la inclusión de recursos en línea como páginas principales, bases de datos, catálogo en línea, preguntas frecuentes y vínculos a políticas de la biblioteca, de la institución del servicio de referencia.

Otras cuestiones de las pautas establecidas detallan los acuerdos de cooperación o el establecimiento de consorcios entre bibliotecas. Según el Diccionario de Bibliotecas y Ciencias de la Información en línea (ODLIS, por sus siglas en inglés) un consorcio se refiere a una asociación establecida por acuerdos entre bibliotecas independientes y / o sistemas de bibliotecas con el propósito de compartir recursos (Reitz, 2014). Un consorcio de bibliotecas supone la realización de actividades conjuntas y la acción de compartir recursos entre dos o más bibliotecas.

Tanto la IFLA (2015) como la RUSA (2017) recomiendan establecer políticas y normas comunes de prácticas y procedimientos, y el establecimiento

de acuerdos para compartir responsabilidad entre los miembros del consorcio. La RUSA (2017), por su parte, añade otros aspectos que considera importantes, tales como establecer el número de horas para la referencia sincrónica y establecer directrices que garanticen la privacidad del usuario.

Las pautas discutidas no solo sirven de base fundamental para el desarrollo y apoyo del SRV en las bibliotecas que lo ofrecen, sino que hoy por hoy son los documentos más reconocidos a nivel internacional para guiar la organización del servicio y garantizar la uniformidad y calidad del mismo. A partir de estas pautas, se han realizado diversos estudios orientados a evaluar el SRV para determinar si las bibliotecas se rigen por estas reglas. El ejercicio que se realiza expone un panorama de la situación actual del SRV en bibliotecas de Estados Unidos y España orientado particularmente a las plataformas y la presentación de dicho servicio al usuario.

4.2 Servicio de Referencia Virtual en bibliotecas de Estados Unidos y España: Proceso de investigación

A partir de los aspectos claves que integran el desarrollo del SRV y de conocer las guías y recomendaciones aportadas por organizaciones profesionales del campo de la información acerca del mismo, es importante conocer cómo se está desarrollando el servicio en una muestra de diferentes bibliotecas académicas del mundo en la actualidad. A tales fines, se presenta un estudio que evalúa las interfaces del SRV de una muestra de bibliotecas universitarias ubicadas en las regiones de Estados Unidos y España con el fin de dar a conocer los parámetros del servicio aplicados en estas.

En términos más específicos, se espera poder observar la práctica del servicio desde otra perspectiva que no ha sido ampliamente explorada y a la misma vez comparar lo que hacen las diferentes bibliotecas para presentar el servicio y atraer la atención del nuevo perfil del usuario con necesidades de información. Asimismo actualiza y compara los resultados de la investigación de Manso Rodríguez, quien también analizó los SRV en zonas geográficas de Estados Unidos y España en el 2010.

La metodología aplicada al estudio es de alcance exploratorio y descriptivo. De igual forma aplica el enfoque cuantitativo con el propósito de recolectar los datos que permitan entender y analizar el problema planteado por Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014).

La muestra seleccionada incluye 30 bibliotecas académicas de las zonas geográficas de Estados Unidos y España. La evaluación integra 15 Servicios de Referencia Virtual de bibliotecas universitarias de Estados Unidos, y 15 de bibliotecas universitarias de España. Entendemos que el tamaño seleccionado de la muestra es representativo para cumplir con el propósito de este estudio, ya que según lo que establece Hernández Sampieri et al. (2014), el tamaño mínimo de una muestra se determina de acuerdo al propósito del estudio y en el caso de los estudios cuantitativos, de carácter transaccional descriptivo, es de 30 casos por grupos o segmentos del universo (p. 188).

A partir de la población definida, se entendió conveniente aplicar una muestra no probabilística o dirigida ya que según Hernández-Sampieri, et al. (2014) este tipo de muestra no requiere la representatividad de los elementos, sino más bien, una elección cuidadosa y controlada de casos, con ciertas características específicas que serán objeto del estudio (p. 189). Esta

característica le da la oportunidad al investigador de escoger los elementos de la población seleccionada sin que todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos (Hernández Sampieri et al., 2014).

Para ubicar las bibliotecas en cada país se realizó una búsqueda sobre universidades académicas de los Estados Unidos y de España a través del portal Ranking Web de Universidades conocido también como Webometrics <<http://www.webometrics.info/es>>. Esta acción nos permitió tener acceso a las listas de las universidades con mayor presencia web, tanto en Estados Unidos como en España para el año 2016. Las listas de instituciones universitarias provistas por el portal Webometrics facultó acceder a las mejores universidades de ambos territorios que han incorporado el servicio y que se encuentra asequible para ser evaluados.

La Tabla 5 (a continuación) identifica la lista de las instituciones universitarias seleccionadas e incluye el nombre otorgado a las bibliotecas. La abreviatura de cada una de ellas utiliza la primera letra de los conceptos que forman su nombre en inglés o en español y, en aquellas donde aplique, las abreviaturas con las cuales se conocen.

El análisis de las bibliotecas recoge algunas de las recomendaciones y guías que ofrecen la IFLA (2015) y RUSA, (2017) con respecto al SRV. En el proceso, se seleccionaron algunos de los aspectos claves incluidos en las pautas para hacer un diagnóstico de las características y prácticas del SRV en las bibliotecas universitarias. Se elaboró un formulario de acopio para asignar puntuación según la presencia y ampliación de los diferentes elementos incluidos en los indicadores antes mencionados (Véase Apéndice F). El

formulario emula el instrumento utilizada por (Manso Rodríguez, 2010b) pero con algunos cambios integrados.

Los indicadores evaluados se dividieron en seis grandes categorías: 1) características del servicio, 2) interfaz de la plataforma, 3) integración de elementos de la Web 2.0, 4) política del servicio, 5) evaluación del servicio, y 6) otros recursos de información integrados.

Tabla 5 Lista de bibliotecas universitarias de Estados Unidos y España

Universidad	Biblioteca
ESTADOS UNIDOS	
Brown University (BRU)	Brown University Library
Duke University (DU)	Perkins Library
Emory University (EU)	Robert W. Woodruff Library
Harvard University (HU)	Harvard Library
Princeton University (PU)	Princeton University Library
University of Arizona (UA)	University Libraries
University of Colorado, Boulder (UCBO)	University Libraries
University of Idaho (UI)	University of Idaho Library
University of Louisiana at Lafayette (UL)	Dupré Library
University of Michigan (UM)	University of Michigan Library
University of Nebraska – Lincoln (UN)	University of Nebraska Libraries
University of Pennsylvania (UP)	Penn Libraries
University of South Dakota (USD)	University Library
University of Tennessee (UT)	University Libraries
University of Utah (UU)	J. Willard Marriott Library
ESPAÑA	
Universidad de Alicante (UAL)	Biblioteca Universitaria, Universidad de Alicante
Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)	Biblioteca, Universidad Autónoma de Barcelona
Universidad Autónoma de Madrid (UAM)	Biblioteca y Archivo Universidad Autónoma de Madrid
Universidad de Cantabria (UC)	UC Library
Universidad Complutense de Madrid (UCM)	Biblioteca UCM
Universidad de Cádiz (UCA)	Biblioteca de la Universidad de Cádiz
Universidad de Deusto (UD)	Biblioteca de la Universidad de Deusto
Universidad de Granada (UG)	Biblioteca de la Universidad de Granada
Universidad de Málaga (UMA)	Biblioteca Universitaria, Universidad de Málaga
Universidad de Murcia (UMU)	Biblioteca de la Universidad de Murcia
Universidad de Sevilla (US)	Biblioteca de la Universidad de Sevilla
Universidad de Salamanca (USA)	Bibliotecas, Universidad de Salamanca
Universidad de Valencia (UV)	Servicios Bibliotecarios, Universidad de Valencia
Universidad de Zaragoza (UZ)	Biblioteca de la Universidad de Zaragoza
Universidad Politécnica de Valencia (UPV)	Biblioteca y Documentación Científica

Fuente: Organizado por la autora

Finalmente, se visitó el portal electrónico de cada una de las bibliotecas evaluadas con el propósito de identificar los elementos seleccionados para la

evaluación. Cabe señalar que los datos que se pudieron identificar de cada una de las bibliotecas dependieron exclusivamente de la disponibilidad de éstos en las páginas del servicio y de la permisibilidad de acceso a los mismos. En aquellos casos en el que el servicio estaba limitado única y exclusivamente a los usuarios de las comunidades académicas de las universidades, se dificultó la recuperación de información de algunos elementos predestinados a evaluar.

4.3 Evaluación del Servicio de Referencia Virtual en bibliotecas académicas de Estados Unidos y España

En este segmento se presentan los resultados del estudio realizado a 30 bibliotecas de instituciones universitarias que ofrecen Servicio de Referencia Virtual en regiones norteamericanas y españolas. Los Apéndices G y H detallan los datos obtenidos de la evaluación realizada. Son muchas las denominaciones que se utilizan actualmente para identificar la prestación del SRV en las bibliotecas del mundo. Sin embargo, es importante que el nombre que se asigne al servicio esté relacionado con los objetivos servicio e identifique de manera clara el propósito del mismo (IFLA, 2015). A raíz de este estudio, hemos podido observar que los nombres que se emplean para identificar este servicio han aumentado de manera diversificada a través de los años (Véase Tabla 6). Aunque en el caso de las bibliotecas norteamericanas, los términos comunes “Ask a Librarian” (5, 33%) y “Ask us” (5, 33%) resultaron ser los más utilizados, también se percibió, aunque en menor frecuencia, el uso de denominaciones similares con otros términos añadidos como por ejemplo: “Ask a Librarian Now” o “Ask us now”. Otras denominaciones encontradas en las

bibliotecas de Estados Unidos fueron: “Ask the Library”; “Ask, Get Help” y “Need Help, Ask a Librarian”.

Tabla 6 Denominaciones utilizadas en los Servicios de Referencia Virtual de bibliotecas universitarias de Estados Unidos y España

Estados Unidos	Frecuencia	%	España	Frecuencia	%
Ask a Librarian	5	33%	Pregúntanos ó Pregúntenos	4	27%
Ask us	5	33%	La bibliotec@ Responde	3	20%
Ask the Library	1	7%	Pregúntale al Bibliotecario o Pregunte al bibliotecario	2	13%
Ask, Get Help	1	7%	Consulta vía Chat	1	7%
Need Help? Ask a Librarian	1	7%	Consúltanos	1	7%
Ask a Librarian Now	1	7%	Pregunta ó Pregunta y Opina	2	13%
Ask us now	1		Quid? Consulte a la Biblioteca	1	7%
			Servicios de información por WhatsApp	1	7%

Fuente: Organizado por la autora [Basado en (Manso Rodríguez, 2010b)]

En las bibliotecas españolas se encontró que modalidades habituales como “Pregúntanos” o “Pregúntenos” (4, 27%), y “La Biblioteca Responde” (3, 27%) son las dos más empleadas para presentar el servicio a los usuarios. Sorprendentemente, “Pregúntale al Bibliotecario” a pesar de ser uno de los términos usuales para este servicio, no se posicionó entre los más utilizados. Otras denominaciones que también se pudieron identificar fueron: “Consulta vía Chat”, “Consúltanos”; “Pregunta” ‘Quid? Consulte a la biblioteca’; y “Servicios de Chat por WhatsApp”.

Al comparar las denominaciones utilizadas por las bibliotecas de ambas regiones, se observa mayor frecuencia de uso en términos equivalentes entre las regiones, aunque no en el mismo porcentaje, como por ejemplo “Ask Us” y “Pregúntanos” o “Pregúntenos”. Sin embargo, las denominaciones, también equivalentes, “Ask a Librarian” y “Pregúntale al Bibliotecario” o “Pregunte al

bibliotecario”, no presentaron similitud en frecuencia de uso. Por otra parte, cuando se comparan estos resultados con el estudio de Manso Rodríguez (2010) se puede observar que el término anglosajón “Ask a Librarian” continúa siendo uno de los más utilizados por las bibliotecas dada la precisión de su intención, junto con “Ask us”.

En el caso de España, el término “Pregunte al bibliotecario” presentó una disminución en uso que fue superada por una denominación más simple, aunque frecuente, conocida como “Pregúntanos” o “Pregúntenos”. Ante estos hallazgos, según Manso Rodríguez (2010), resulta curioso que “Pregúntanos” o “Pregúntenos” sea la denominación más utilizada en España, siendo “Pregunte al bibliotecario” un término más perceptible para los usuarios ya que identifica al bibliotecario como la persona que lo ayudará con su consulta.

En relación con las formas de prestación del servicio, el método individual prevalece sobre el cooperativo o consorcio. En el caso de las bibliotecas de Estados Unidos, aunque la forma de prestación no se visualiza de una manera explícita, el acceso que se tuvo a los formularios electrónicos de algunas de ellas, nos permitió identificar la lista de bibliotecas disponibles para seleccionar durante el servicio. Como resultado de ello, se pudo conocer que las bibliotecas norteamericanas, en su mayoría, gestionan el SRV de forma individual (13, 87%), aunque algunas de ellas también lo hacen de manera cooperativa (2, 13%). Gran parte de éstas comparten la plataforma del servicio con otras bibliotecas que pertenecen a sus propias instituciones.

Al igual que en las bibliotecas norteamericanas, la forma de prestación del SRV en las bibliotecas universitarias de España, es un elemento que se no puede identificar a simple vista en las plataformas de las bibliotecas estudiadas.

Para obtener dicha información también se examinaron los formularios electrónicos de las bibliotecas españolas con el fin de identificar si éstos incluían diversas bibliotecas como alternativas para el servicio. A pesar de dicho esfuerzo, no se pudo identificar la forma de prestación en cinco de las bibliotecas. Con los datos obtenidos, se pudo observar que 5 (33%) de las bibliotecas universitarias españolas ofrecen el SRV en consorcio y otras 5 (33%) de forma individual.

Los hallazgos muestran que tanto las bibliotecas norteamericanas como las españolas se comunican con los usuarios mediante modalidades de comunicación sincrónica y asincrónica (Chat, Correo Electrónico, Formulario Electrónico, Textos y Teléfono), aunque algunas destacan sobre otras (Véase Figura 6). En términos generales se pudo constatar que las modalidades de comunicación más utilizados son el formulario electrónico con 80% (24) y el Chat con 77% (23), dato que coincide con los resultados obtenidos por Manso Rodríguez (2010). Otras modalidades como el teléfono, el correo electrónico y el texto, también resultaron utilizadas, aunque en porcentajes menores que fluctúan entre los 67%, 53% y 43%.

Al comparar el uso de esas modalidades en ambas regiones, observamos que todas las bibliotecas norteamericanas estudiadas, integran tanto el Chat como el teléfono para ofrecer el SRV en un 100% (15), seguidos, muy cerca, por el correo electrónico (14, 93%). También fueron evidentes otros canales como el formulario electrónico (11, 73%) y el mensaje de texto (8, 53%) (Véase Figura 7). En la mayor parte de las bibliotecas se observaron cuatro de las modalidades disponibles, mientras que en la Universidad de Idaho y la Universidad de Michigan, se observaron cinco.

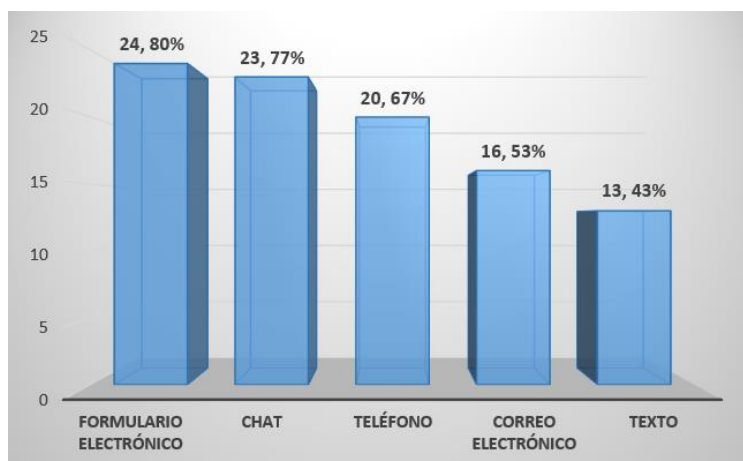


Figura 6 Modalidades de comunicación empleadas en el Servicio de Referencia Virtual de las Bibliotecas de Estados Unidos y España
Fuente: Organización propia

En el caso de las bibliotecas españolas, la mayor parte de éstas mostró preferencia por el formulario electrónico (13, 87%) aunque también utilizan, en menor escala, otras modalidades como el Chat (8, 53%), los mensajes de texto (5, 33%), el teléfono (5, 33%) y correo electrónico (2, 13%). La Universidad de Málaga es la única que aplica las cinco modalidades para comunicarse con los usuarios. Además, observamos que la Universidad de Sevilla, emplea tres canales de Chat diferentes por área de conocimiento.

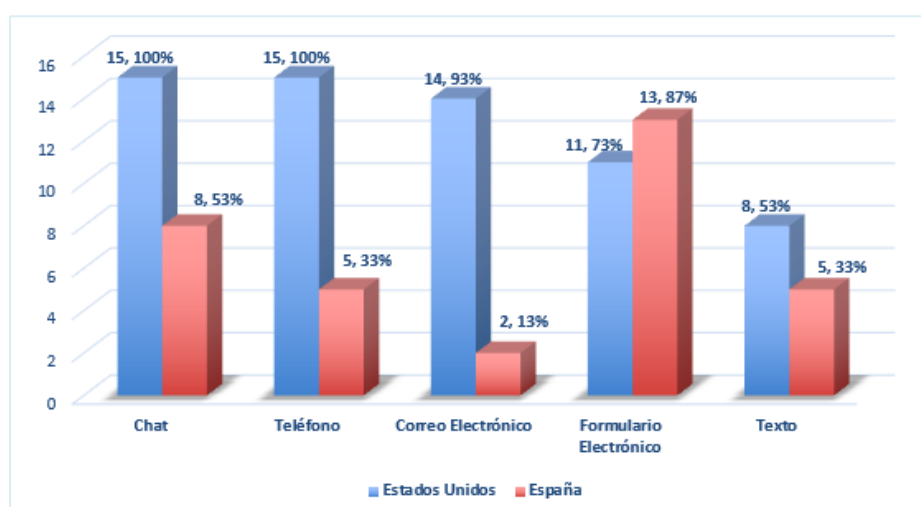


Figura 7 Comparativa de las modalidades del Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas de Estados Unidos y España
Fuente: Organizado por la autora

Como parte de la evaluación, también se identificó el empleo de software comerciales básicos y específicos en las plataformas de servicio de referencia virtual de las bibliotecas evaluadas. Las bibliotecas norteamericanas mostraron preferencia por software comerciales específicos entre los que destacan LibAnswers, Library H3lp y QuestionPoint (Véase Figura 8). Un 53% (8) de las bibliotecas analizadas identificó la utilización del software LibAnswers como plataforma para el servicio por Chat y el uso del formulario electrónico. Se observó , por otra parte, que la plataforma comercial de código abierto conocida como Library H3lp (7, 47%) es utilizada para el servicio de Chat únicamente.

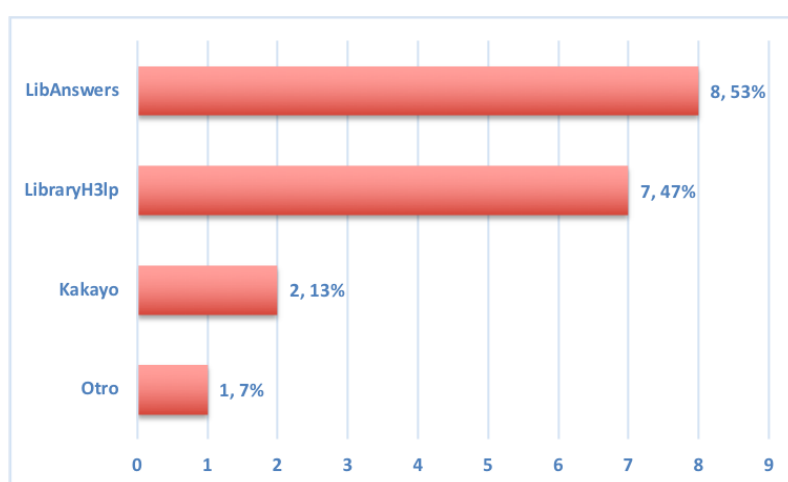


Figura 8 Software en el Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas norteamericanas
Fuente: Organizado por la autora

En menor escala se identificó el software conocido como Kakayo con 13% (2) y otros con un 7% (1). En ciertas ocasiones se observó la utilización de software comerciales mixtos para complementar el servicio y este es el caso de la biblioteca de University of Arizona la cual utiliza LibAnswers para las preguntas por correo electrónico y Library H3lp para el servicio por Chat. Como

dato general se percibe, en su mayoría, que el uso de software requiere una inversión económica.

Contrario a las bibliotecas de Estados Unidos, la mayor parte de los softwares utilizados por las de España aparentan ser de desarrollo interno de las instituciones (10, 67%), razón por la cual no se pudo identificar el nombre de los mismos (Véase Figura 9). Un dato innovador e interesante, fue el uso de la herramienta de mensajería conocida como WhatsApp en 6 (40%) de las bibliotecas españolas. El uso de esta herramienta no se observó en ninguna de las bibliotecas norteamericanas estudiadas. Bibliotecas como la de la Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad Autónoma de Madrid, Universidad de Cantabria, Universidad de Málaga, Universidad de Murcia y Universidad de Sevilla utilizan esta herramienta como práctica común de comunicación con los usuarios.

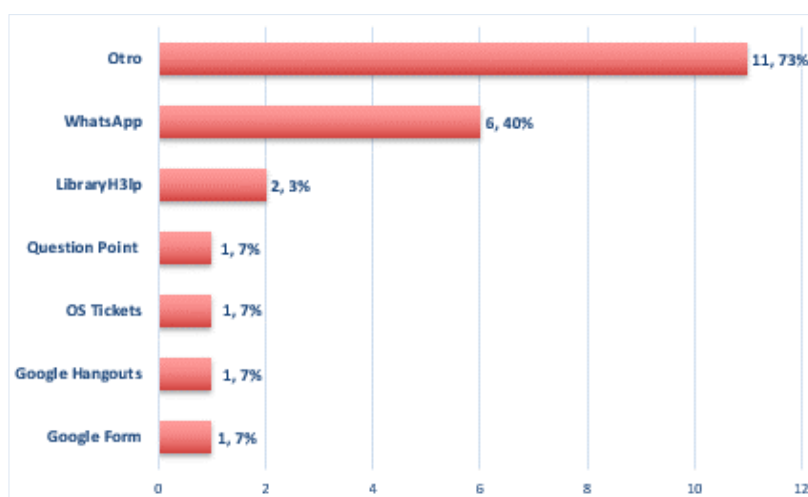


Figura 9 Software en el Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas españolas
Fuente: Organizado por la autora

Por otra parte, también se notó la presencia de software básicos entre los que destacan Library H3lp (2, 13%) en las bibliotecas de la Universidad de

Cádiz y la Universidad de Sevilla, OS Tickets y Google Hangouts (1, 7%) en las bibliotecas de la Universidad de Zaragoza y la plataforma de Google Forms (1, 7%) en la Universidad de Deusto. Todos estos softwares comparten una característica en común y es que son de código abierto. El único software comercial específico que se pudo identificar es el que utiliza la Universidad de Valencia conocido como QuestionPoint (1, 7%).

Actualmente, las bibliotecas manejan gran parte de los servicios, incorporando recursos virtuales y nuevas herramientas sociales que han surgido a partir de la llegada de la Web 2.0. Hoy día, estas herramientas se han convertido en espacios virtuales que cautivan la atención de los usuarios actuales, lo que las hace suficientemente atractivas para acercarse más a ellos. Es por esto por lo que la integración de las redes sociales se visualiza como prácticas bastante común en estos centros de información. Las herramientas sociales son canales de comunicación que mantienen actualizados a los usuarios sobre los diferentes servicios y eventos de las bibliotecas, pero, asimismo, un lugar donde el bibliotecario entra en contacto con el usuario para responder a sus necesidades de información y de esta forma optimizar el SRV.

En las bibliotecas de Estados Unidos fue posible identificar la amplia incorporación de herramientas sociales como por ejemplo Facebook (5, 33%), Twitter (5, 33%) y YouTube (3, 20%). De una forma más limitada también encontramos a Pinterest (2, 13%), sistema de alertas o agregadores RSS (2, 13%) y Flickr, Google+ e Instagram (1, 7%) (Véase Figura 10). No obstante, todas estas herramientas se observaron en cinco de las bibliotecas americanas, de las cuales Duke University fue la que mayor presencia de este tipo de herramientas presentó, integrando seis (6) de ellas (Véase Apéndice G).

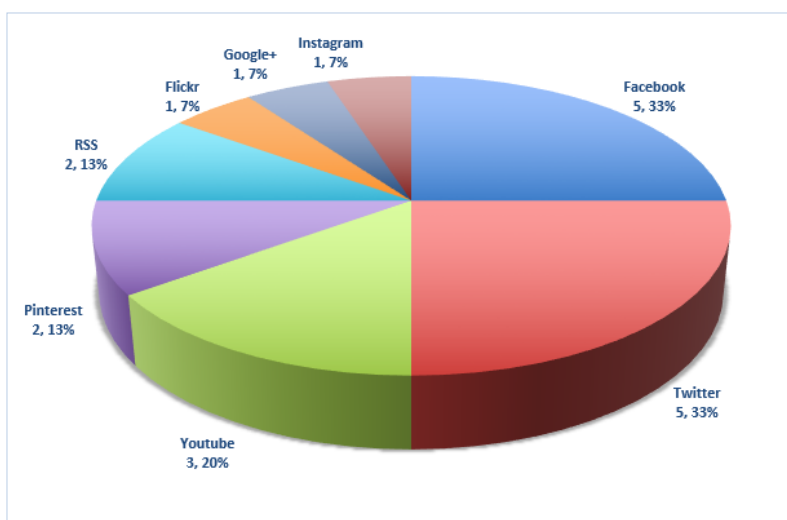


Figura 10 Herramientas Sociales del Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas norteamericanas

Fuente: Organizado por la autora

La integración de nuevos elementos tecnológicos gratuitos al SRV también se observó en las bibliotecas universitarias españolas, pero en mayor variedad que en las norteamericanas (Véase Figura 11). Como parte de la amplia gama de herramientas sociales se identificó a Facebook (7, 47%), como elemento innovador WhatsApp (7, 47%), Twitter (6, 40%), YouTube (5, 33%), Google+ (4, 27%), Flickr (3, 20%), Instagram (3, 20%), Pinterest (3, 20%), agregadores RSS (2, 13%), Linked In (1, 7%) y Wordpress (1, 7%). Estas herramientas se observaron en un total de ocho de las 15 bibliotecas evaluadas y la Universidad de Alicante presentó nueve de ellas en el servicio.

El estudio de (Manso Rodríguez, 2010b) resalta la presencia de redes sociales como Facebook, Twitter y bitácoras en SRV de bibliotecas de Estados Unidos y agregadores RSS en bibliotecas de España.

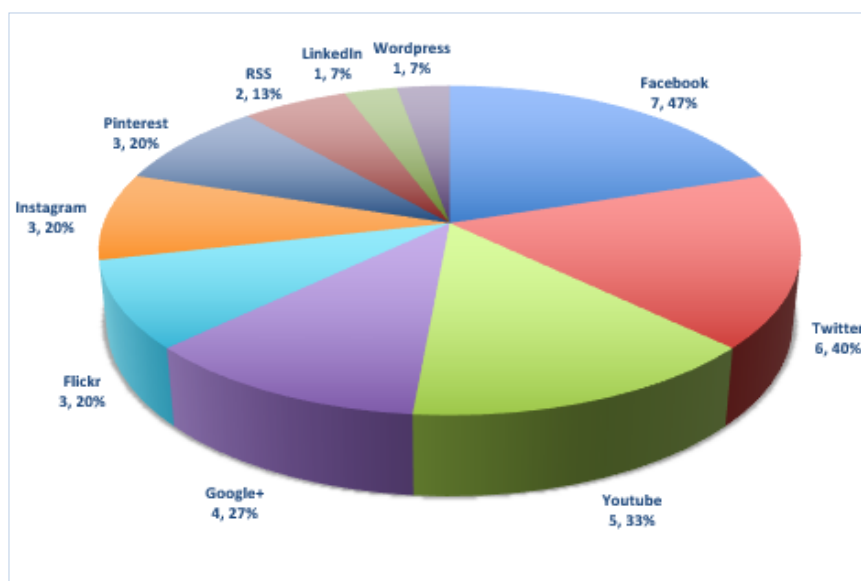


Figura 11 Herramientas Sociales del Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas españolas
Fuente: Organizado por la autora

La interfaz del servicio de referencia virtual forma parte de los aspectos evaluados en este ejercicio comparativo. El proceso de evaluación se llevó a cabo estableciendo cuatro categorías: 1) enlaces al servicio, 2) visibilidad, 3) diseño y 4) identidad corporativa. Todo esto, tomando en consideración la importancia que se adjudica a la visibilidad de los espacios o portales de las bibliotecas para el SRV, ya que forman parte de la publicidad y promoción de éste. Es menester que las bibliotecas resalten, de manera representativa, el acceso a dicho servicio.

En términos generales, los portales de las bibliotecas estudiadas presentan, en su mayoría, características accesibles para los usuarios y facilidad para navegar (Véase Tabla 7). La mayor parte de las bibliotecas españolas (12, 80%) al igual que las norteamericanas (11, 73%) utilizan enlaces en forma de icono con la denominación del servicio que da acceso al mismo. Estos iconos han sido colocados estratégicamente en las plataformas del servicio y son fácilmente identificables para los usuarios. Por otra parte, siete (46%) de las

bibliotecas norteamericanas utiliza también enlaces de texto para dar acceso al servicio, mientras que solo cuatro (27%), de las españolas lo presentan de esta manera. Esta información contrasta con la práctica utilizada por las bibliotecas de ambas regiones en el 2010, quienes en su mayoría mostraron preferencia por enlaces en forma de texto para acceder al servicio (Manso Rodríguez, 2010b).

Tabla 7 Evaluación de la Interfaz de la plataforma en las bibliotecas de Estados Unidos y España

Interfaz de la plataforma del SRV	Bibliotecas de Estados Unidos		Bibliotecas de España	
	Nº de Respuestas*	%	Nº de Respuestas**	%
a. Enlace al Servicio***				
Enlace: Icono	11	73%	12	80%
Enlace: Texto	7	47%	4	27%
b. Visibilidad***				
Enlace - Salta a la vista	9	60%	10	67%
Enlace - Difuso	6	40%	6	40%
Enlace - Dentro de un menú	1	7%	0	0%
c. Diseño General				
El servicio se identifica de manera llamativa	10	67%	9	60%
d. Identidad corporativa				
Nombre de la institución	14	93%	15	100%
Enlace directo a la página principal de la biblioteca	15	100%	14	93%

Fuente: Organizado por la autora

* Los porcentajes son referentes a los números de las bibliotecas de Estados Unidos que formaron parte de la muestra (Total= 15).

**Los porcentajes son referentes a los números de las bibliotecas de España que formaron parte de la muestra (Total= 15).

Los números y porcentajes de los aspectos evaluados son superiores al total de bibliotecas estudiadas dado que en algunos casos las bibliotecas integraban más de un elemento de la categoría.

Acorde con el uso de iconos para la prestación del servicio, nueve de la biblioteca norteamericanas , un 60% y 10 de las españolas, un 67%, utilizan enlaces que saltan a la vista de usuarios. Esto debido a que, sin lugar a duda, un icono resulta más fácil de reconocer por el ojo del usuario, contrario a los enlaces en forma de texto. Sin embargo, no todos estos enlaces en forma de texto se observan a simple vista o son los suficientemente llamativos para el usuario. Según los resultados, el 40% de las bibliotecas en ambas regiones

también presentan enlaces difusos o que no se pueden apreciar a simple vista, lo que dificulta la familiarización que puedan tener los usuarios con la plataforma del servicio.

En lo que respecta al diseño general de la plataforma, un 67% (10) de las bibliotecas norteamericanas identifican el servicio de manera llamativa y un 60% (9) de las españolas lo presenta de igual forma. Finalmente, se pudo observar que más del 90% de las plataformas de las bibliotecas de Estados Unidos y de España identifican y /o integran enlaces que redirigen al usuario tanto a la página Web de la biblioteca como a la de la institución académica.

Las políticas y los aspectos relacionados al SRV son fundamentales para dar a conocer, tanto al usuario como al bibliotecario, los objetivos, la naturaleza y el alcance del servicio. A partir de esto, la evaluación de políticas del SRV en las bibliotecas estudiadas implicó la identificación de aspectos relacionados con una política de servicio entre los cuales destacan: objetivos, alcance temático, universo de usuarios, tiempo para ofrecer una respuesta y normas de confidencialidad y privacidad. Como parte de los hallazgos, se observa que, aunque casi todas las bibliotecas de ambas regiones incluyen aspectos de una política, hay una mayor integración en las Bibliotecas de España (Véase Figura 12). Estos aspectos, en las bibliotecas españolas, se visualizan en normativas de servicio, políticas de uso y cartas de servicio. Por su parte, en las bibliotecas de Estados Unidos muchos de estos están presente en textos breves dentro de la plataforma de servicio.

Uno de los aspectos evaluados fueron los objetivos del servicio. Durante el análisis, se pudo observar que éste es otro aspecto que no está bien cubierto por las bibliotecas norteamericanas. En este caso, mientras que el 53% (8) de

las bibliotecas españolas identifica los objetivos del servicio, solo el 13% (2) de las norteamericanas especifica al respecto.

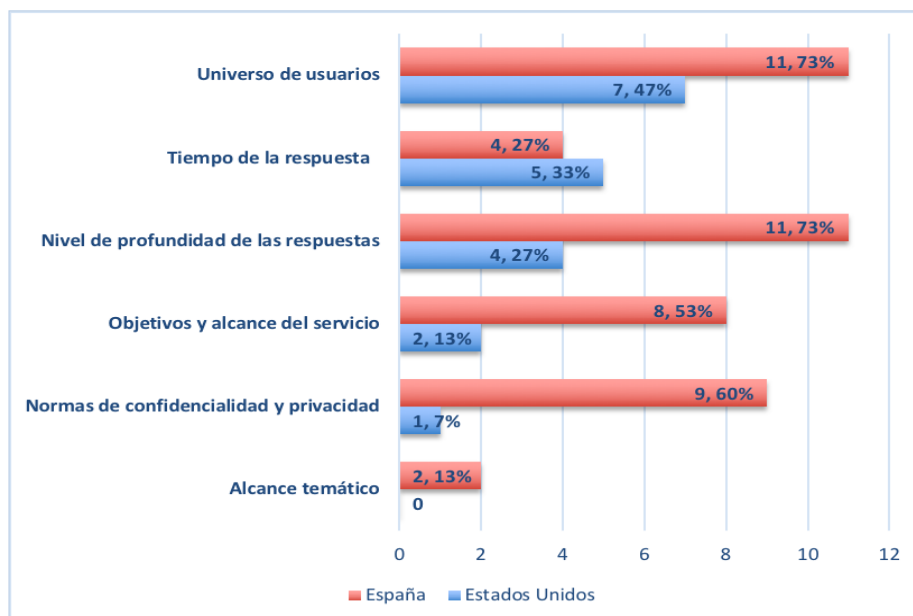


Figura 12 Presencia de políticas y aspectos relacionados al del Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas de Estados Unidos y España

Fuente: Organizado por la autora

El universo de usuarios o la mención de los usuarios que pueden hacer uso del servicio también forma parte de los elementos de la política. Se encontró que mientras que el 80% (12) de las bibliotecas españolas identifican sobre los usuarios que pueden utilizar el servicio, solo un 47% (7) de las norteamericanas lo establece. Este dato cambia el panorama observado en el 2010, donde las bibliotecas norteamericanas fueron quienes resultaron con mayor porcentaje (76%) en la definición del universo de usuarios en comparación con las españolas (67%) (Manso Rodríguez, 2010b).

En lo que respecta al tiempo de la respuesta, los resultados indican que son más las bibliotecas de Estados Unidos las que orientan a los usuarios con relación a este aspecto (5, 33%) en comparación con las de España (3, 20%).

Sin embargo, cuando se analiza el tiempo de la respuesta se puede observar que la mayor parte de las bibliotecas que integran información sobre este particular, también armonizan con las normas establecidas por IFLA y RUSA al ofrecer una respuesta entre las 24 y 48 horas. Estos son los casos de las bibliotecas de Princeton University (24 horas), University of Arizona (24 horas), Universidad de Girona (24 horas), Brown University (24-48 horas), University of Louisiana at Lafayette (48 horas) y Universidad Autónoma de Madrid (48 horas). Solo dos de las bibliotecas observadas con esta descripción, responde las preguntas en un plazo mayor a las 48 horas.

Otro aspecto importante de la política del servicio es la profundidad de la respuesta ya que orienta al usuario con respecto al tipo de preguntas que se contestan, las cuales pueden ir desde lo más complejo como una pregunta de investigación profunda, hasta lo menos complejo como una pregunta direccional o referencia rápida. En general, un total de 14 (47%) bibliotecas integra información sobre la profundidad de las preguntas que se contestan en el SRV.

En el caso de las bibliotecas de España, las 11 (73%) que incluyen este aspecto contestan preguntas de referencias rápidas, consultas direccionales, preguntas de investigación e instrucción bibliotecaria. Por su parte, el 27% (4) de las bibliotecas norteamericanas que integran esta información contestan preguntas de carácter rápido, de investigación y direccionales.

Al igual que la profundidad de las preguntas, el alcance temático también es muy significativo para la comprensión de los usuarios con respecto a las preguntas que puedan hacer. Aunque las bibliotecas de España superan a las bibliotecas de Estados Unidos, solo dos, un 13 de la muestra, integran

información al respecto. En el caso de la región americana, ninguna de las bibliotecas evaluadas integra información sobre el tema.

En lo que respecta a las normas de confidencialidad y privacidad, se observa que un 53% (8) de las quince bibliotecas españolas evaluadas integra estos aspectos que describen los procesos a considerar con los datos personales de los usuarios y las transacciones realizadas. Contrario a ese porcentaje, solo una (7%) de las bibliotecas norteamericanas evaluadas cumple con esta importante recomendación de IFLA y RUSA. Estos últimos datos, contrastan grandemente con el estudio realizado Manso Rodríguez en el 2010, donde el porcentaje de las bibliotecas norteamericanas que establecían los derechos de confidencialidad y privacidad de los usuarios superaba el 70%.

Los mecanismos de evaluación del SRV se visualizaron en mayor porcentaje en siete (un 47%) de las bibliotecas de España. Bibliotecas como las de la Universidad de Alicante, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Granada, Universidad de Murcia, Universidad de Valencia y Universidad de Zaragoza utilizan formularios de quejas, sugerencias y agradecimientos en el espacio del servicio. Estos formularios se pueden utilizar como herramienta de evaluación, aunque no lo especifica. También se observó que gran parte de las bibliotecas integra este tipo de formulario en la página principal de la biblioteca.

En Estados Unidos solo las bibliotecas de University of Michigan y University of Pennsylvania incluyen formularios de evaluación del SRV. También se encontraron formularios de evaluación de los servicios bibliotecarios generales en las bibliotecas de Brown University y University of Colorado, en Boulder para ofrecer una contestación a la pregunta o por medio

automatizado de la plataforma servicio. Es posible que la evaluación del servicio se realice por invitación del bibliotecario luego de completar la consulta.

Otro de los elementos evaluados, según las recomendaciones de la IFLA y la RUSA, es la disponibilidad de información de contacto adicional al servicio. Los resultados demuestran, en la mayor parte de los casos, que la información de contacto adicional no está necesariamente ubicada en la plataforma del SRV, sino en la página Web de la biblioteca. En Estados Unidos se observó que solo 6 (40%) de las bibliotecas estudiadas incluyen información de contacto adicional en la sección del SRV, mientras que en las de España solo 5 (33%) lo hacen.

Finalmente, el ejercicio nos permitió estudiar la inclusión de otros servicios de información como elementos de valor agregado al SRV que apoyan la prestación del servicio sin la presencia o intervención de un bibliotecario. Nos referimos a las variadas fuentes de referencia electrónica internas y externas que dan respuestas inmediatas a las consultas de los usuarios entre las cuales se encuentran los catálogos en línea, bases de datos, enlaces a otros recursos electrónicos de información y tutoriales y/o manuales instrucciones, preguntas frecuentes y bases de conocimientos. Los recursos informativos adicionales en el SRV no solo mejoran la eficiencia y calidad del servicio, sino que la enriquecen haciendo accesible un sinnúmero de productos de información que es posible no estén disponibles para la comunidad de usuarios en la referencia tradicional.

Generalmente, las bases de conocimiento se forman de las preguntas frecuentes contestadas por los bibliotecarios y su función principal es tratar de

ayudar al usuario a contestar sus inquietudes antes de formularlas. Los hallazgos muestran que mientras que ocho (53%) de las bibliotecas norteamericanas emplean bases de conocimiento en sus plataformas de referencia virtual, solo una (7%) de las bibliotecas españolas lo hace (Véanse Figuras 13 y 14). Una posible justificación a esta disparidad en los porcentajes de las bibliotecas evaluadas pueda estar directamente relacionada con los software de servicios utilizados en ambos países.

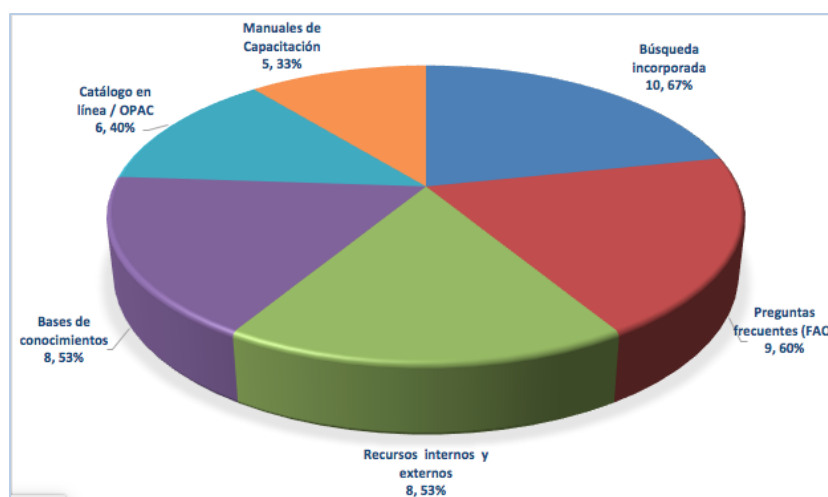


Figura 13 Presencia de recursos de información en el Servicio de Referencia Virtual de las bibliotecas norteamericanas
Fuente: Organizado por la autora

Como se mencionara previamente, las bibliotecas de los Estados Unidos utilizan software comerciales en mayor proporción que las de España, que utilizan otros tipos de software individualizados. Ejemplo de uno de los softwares utilizados por las bibliotecas norteamericanas es LibAnswers. Esta herramienta resuelve cuestiones de respuestas inmediatas a través de bases de conocimiento y archivos de preguntas frecuentes almacenadas y organizadas por categoría temática, fácilmente recuperables a través de una barra de búsqueda integrada. Es decir, la base de conocimiento de LibAnswers se alimenta de las preguntas frecuentes debidamente etiquetadas y, a su vez,

permite que los usuarios puedan localizar información de dicho contenido a través de una caja de búsqueda sin necesidad de hacer una consulta virtual al bibliotecario.

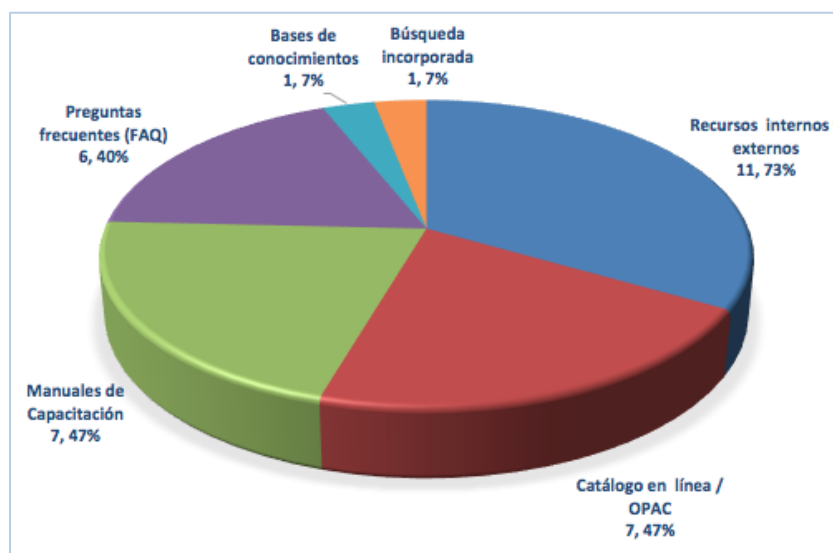


Figura 14 Presencia de recursos de información en el Servicio de Referencia Virtual de las bibliotecas españolas

Fuente: Organizado por la autora

Los resultados relacionados a las opciones de búsquedas incorporadas y las preguntas frecuentes también pueden estar justificados por los tipos de software utilizado en las bibliotecas. Diez (67%) de las bibliotecas de Estados Unidos incorporan una barra para realizar búsquedas de posibles respuestas disponibles y nueve (60%) incluyen preguntas frecuente. En el caso de España solo una (7%) biblioteca presentó integración de barra de búsqueda de respuestas y seis (40%) de ellas integraron preguntas frecuentes.

En siete (47%) de las bibliotecas españolas se observó la accesibilidad al catálogo en línea en la página principal de la Biblioteca. En las norteamericanas, seis (40%) de las bibliotecas lo integraron. En la mayor parte de los casos esta herramienta de búsqueda se encontraba en la página principal de la biblioteca y no en la plataforma del SRV. Otros recursos de información

internos y externos como son las bases de datos, los repositorios y los enlaces a fuentes de interés estuvieron presentes en 11 (73%) de las bibliotecas españolas y en 8 (53%) de las norteamericanas. En un porcentaje menor se pudo identificar la presencia de manuales, tutoriales y guías instrucciones en algunas de estas bibliotecas, como por ejemplo en 7 (47%) bibliotecas de España y 5 (33%) de Estados Unidos.

4.4 Hallazgos generales sobre el análisis del Servicio de Referencia Virtual en bibliotecas de Estados Unidos y España

El estudio realizado una muestra de 30 bibliotecas académicas de Estados Unidos y España que ofrecen Servicio de Referencia Virtual muestran los siguientes hallazgos generales:

- Las denominaciones más comunes para identificar el servicio en las bibliotecas americanas son Ask a Librarian y Ask us. En el caso de España, las bibliotecas académicas utilizan Pregúntanos o Pregúntenos.
- La mayor parte de las bibliotecas ofrecen el SRV de forma individual. Solo 12 (40%) de las 30 bibliotecas estudiadas ofrecen el servicio de forma cooperativa o en consorcio.
- Las 30 bibliotecas ubicadas en las regiones de Estados Unidos y España integran variadas herramientas de comunicación. No obstante, el 80% prefiere el formulario electrónico y el 77% utiliza el Chat. De forma individual, el Chat, el teléfono y el correo electrónico son las de mayor

preferencia en las bibliotecas americanas, mientras que el formulario electrónico lo es para las de España.

- Existen indicios de evolución significativa hacia la integración de diversas tecnologías con el fin de enriquecer la comunicación con el usuario y complementar el servicio con el uso de herramientas sociales de la Web 2.0. No obstante, a pesar de que se observó una gran variedad de herramientas sociales presentes en el SRV entre las bibliotecas en regiones de Estados Unidos y España, solo 13 (un 43%) de las 30 bibliotecas son las que las integran.
- Las bibliotecas americanas incorporan un número mayor de software o programados comerciales (lo que requiere alguna inversión económica) y las españolas suelen utilizar software básico o de acceso abierto (lo que representa poca inversión o ningún costo).
- El uso de WhatsApp solo se observó en bibliotecas de España. Esta herramienta de comunicación por texto representa innovación en el SRV de las bibliotecas.
- Las bibliotecas de Estados Unidos y España utilizan, en su mayoría iconos llamativos que saltan a la vista para identificar el servicio. Por otra parte, se observaron algunos enlaces en forma de texto que se presentan de manera difusa.

- Las bibliotecas académicas de Estados Unidos y España identifican la institución e incluyen enlaces que dirigen a la página oficial de la biblioteca.
- Las bibliotecas de España cumplen con la mayor parte de los elementos que componen una política de SRV. Estos elementos son: objetivos del servicio universo de usuarios y normas de confidencialidad y privacidad. No obstante, algunos elementos como definición del tiempo de la respuesta y el alcance temático no están muy bien cubiertos en gran parte de las bibliotecas. Por su parte, casi todas las bibliotecas americanas omiten gran parte de los elementos de la política del SRV.
- El aspecto de la evaluación no se incorpora de manera visible en gran parte de las bibliotecas evaluadas. Diecisiete (57%) de las 30 bibliotecas estudiadas no incluyen mecanismos de evaluación para fortalecer el servicio. No obstante, se pudo observar que las bibliotecas de España integran mayor cantidad (9) de mecanismos de evaluación que las de Estados Unidos (4).
- Como parte del servicio, las bibliotecas de Estados Unidos y España integran una oferta variada de recursos de información con el propósito de responder asertivamente a las necesidades de información de los usuarios. Entre estos recursos se encuentran: bases de datos, manuales de capacitación, catálogo en línea, preguntas frecuentes, vínculos de recursos internos y externos, y opciones de búsqueda integrada al

servicio. Estos tipos de recursos ubicados estratégicamente en el espacio del SRV apoyan la prestación del mismo sin la presencia o intervención de un bibliotecario.

4.5 Análisis y conclusiones respecto a la presentación del Servicio de Referencia Virtual en bibliotecas de Estados Unidos y España

El análisis realizado a las plataformas del SRV de las bibliotecas universitarias de Estados Unidos y España permitió observar la integración de gran parte de las recomendaciones y guías de las organizaciones profesionales, tanto de la IFLA (2015) como de RUSA (2017). De primera intención observamos que las denominaciones asignadas a los servicios evaluados identifican el objetivo del mismo de forma correspondiente. Por otra parte quedó demostrado que la prestación del servicio, en forma general, se inclina por el aspecto individual. Ante estos resultados, es pertinente cuestionar sobre el mayoritario y continuo ofrecimiento individual a pesar de las ventajas provistas por servicio en consorcio comúnmente utilizado tanto en bibliotecas norteamericanas como españolas para compartir servicios tales como bases de datos, suscripciones a revistas y prestamos interbibliotecarios, entre otras cosas. Pérez-Arranz (2008) hace hincapié sobre la importancia y el beneficio de los consorcios bibliotecarios describiéndolos, en primer lugar ,como una forma de ayuda mutua entre distintos centros de una red y, en segundo lugar, como una de las maneras más eficientes de emplear los recursos y servicios en las bibliotecas tradicionales. El comportamiento en las bibliotecas estudiadas por Manso Rodríguez (2010) mostraron resultados similares, lo que también provocó cierta impresión en el investigador.

Referente a las herramientas de comunicación, se observó que las bibliotecas evaluadas utilizan numerosas de éstas para afrontar las necesidades de información de los usuarios en las bibliotecas. Actualmente, el ofrecimiento de este servicio en las bibliotecas no solo se ha limitado a las herramientas como el Chat, formulario electrónico, correo electrónico y mensajes de texto, entre otros. Como parte de los hallazgos, fue evidente que el uso de Chat, teléfono, correo electrónico y texto es mucho mayor en las bibliotecas norteamericanas que en las españolas. Solo en el caso del formulario electrónico, las bibliotecas de España superaron el porcentaje de las norteamericanas, siendo esta modalidad una de las más empleadas a través de los años.

Se pudo observar la integración de una gran variedad de canales de comunicación que hoy día estimulan la participación de los usuarios. Entre ellas destacan herramientas sociales como por ejemplo redes sociales y plataformas de videos y fotos, entre otras aplicaciones. Menciona Jódar Marín (2010) que:

La influencia ejercida por los medios informáticos en todos los procesos y fases de la comunicación de los medios actuales abarca el registro, la manipulación, el almacenamiento y la distribución de la información, ya sea en forma de textos, imágenes fijas o en movimiento, sonido o construcciones espaciales. (párr. 4).

Dicha influencia se puede señalar como responsable en el comportamiento que se observó en las bibliotecas de Estados Unidos y España. Sin embargo, será pertinente cuestionar cuán efectivo es el uso de múltiples herramientas de comunicación para este servicio.

Allendez Sullivan (2012) comenta que hoy día resulta un poco complicado para las bibliotecas atraer la atención de los usuarios debido a las múltiples distracciones presentes en la Web y en las redes sociales, por lo que han tenido que optar por estar presente en todos los lugares que usualmente ellos visitan o emplean. Esta aseveración permite entender la acción e interacción proactiva de las bibliotecas con el desarrollo de un nuevo modelo de servicio aplicando una gran cantidad de herramientas de comunicación, donde se incluyen también las sociales, con las cuales los usuarios se encuentran muy familiarizados.

Con respecto al uso de software para organizar y ofrecer el servicio encontramos que las bibliotecas de la región americana presenta mayor número de software comerciales que requieren alguna inversión económica. Por su parte, las españolas utilizan software básicos que representen menor o ningún costo. Según Bazán y Ortiz-Repiso (2013), los software básicos se han convertido en elementos importantes para la gestión de la información y el desarrollo del servicio de referencia virtual no solo por el ahorro que conlleva, sino también por el fácil manejo de la herramienta y la insignificante o inexistente inversión en equipos de alojamiento. Esta característica resulta muy conveniente para las bibliotecas que operan con presupuestos limitados o prefieren tener ahorros para invertir en otros servicios bibliotecarios.

Uno de los hallazgos más innovadores ha sido el uso de WhatsApp en el SRV en bibliotecas de España. Esta herramienta de mensajería instantánea ha tenido una gran acogida en gran parte del mundo, pero particularmente en los países de oriente. Al observar este hábito en las bibliotecas universitarias españolas, quisimos saber si otras bibliotecas del mundo están utilizando esta

plataforma de mensajes instantáneos para ofrecer el servicio y encontramos que instituciones universitarias en Arabia Saudita, Hong Kong, Israel, Netherland, entre otras, también la utilizan para comunicarse con sus usuarios y ofrecer el SRV.

Según las estadísticas del portal [Statista.com](https://www.statista.com), el número de usuarios activos mensualmente WhatsApp a diciembre de 2017 alcanza 1.5 billones (Statista.com, 2018). Por el momento, el uso de WhatsApp para ofrecer el SRV en las bibliotecas de Estados Unidos no es habitual, por lo que se podría considerar investigar un poco más a fondo, las razones por las cuales las bibliotecas del continente americano todavía no han incorporado esta práctica bastante común en algunos países fuera de este.

El desarrollo de un servicio de referencia virtual debe estar fundamentado principalmente en la posibilidad de responder a las necesidades de información de los usuarios y también presentar un interfaz útil, fácil de usar, organizado e interactivo. La IFLA (2015) y la RUSA (2017) recomiendan la integración de enlaces, iconos y logos en las plataformas del servicio, así como la identificación de la biblioteca y la institución universitaria. En este particular, gran parte de las bibliotecas de Estados Unidos y España han integrado de manera asertiva el uso de enlaces alusivos al servicio a través de las denominaciones establecidas, al igual que en la identificación tanto de la institución como de la biblioteca. Sin embargo, la presencia de iconos o logos llamativos, a pesar de ser una práctica común en la mayor parte de las bibliotecas, requieren una mejora debido a que la visibilidad difusa de estos dificulta que se puedan localizar el servicio de manera inmediata.

Tanto la IFLA (2015) como los comités de la RUSA (2017) hacen hincapié en la necesidad de orientar al usuario con respecto a la misión, los objetivos y el funcionamiento del servicio. En el caso de las bibliotecas españolas se pudo visualizar cierta armonía entre éstas en cuanto a las políticas y aspectos relacionadas al servicio. Sin embargo, notamos una omisión común en las políticas y otros aspectos del SRV en las bibliotecas de Estados Unidos. Ciertamente, la ausencia de normas dirigida exclusivamente al SRV donde se incluya información general que aborde detalles del servicio, dificulta que el usuario pueda hacer un juicio sobre la pertinencia y el uso que puede darle al mismo.

La evaluación del SRV debe identificar las necesidades de los usuarios con el servicio y evidenciar el nivel de satisfacción derivada con el mismo. Este mecanismo se pudo identificar en nueve de las bibliotecas españolas y solo en cuatro de las norteamericanas. No obstante, aunque la aplicación de este mecanismo no se pudo visualizar en la mayor parte de las bibliotecas de Estados Unidos, no significa que no se esté llevando a cabo. El mismo puede ser un proceso interno de las bibliotecas que se pone en práctica luego de haber impartido el servicio.

La inclusión de diferentes recursos en línea como parte complementaria del SRV se observó en 14 de las bibliotecas de Estados Unidos y 12 de las de España. Las bibliotecas norteamericanas han generado asertivamente una oferta de información amplia para que los usuarios también puedan satisfacer sus necesidades de información de una forma independiente a través de preguntas frecuentes, bases de conocimiento, base de datos, catálogos en línea, manuales y tutoriales y otros recursos de información electrónicos. En el caso de las

bibliotecas de España, también integran recursos de valor agregado, aunque no es así con las bases de conocimiento y opciones de búsquedas integradas. En este particular, las bibliotecas de Estados Unidos han tomado ventaja debido a que los software comerciales utilizados para el servicio ya integran estos recursos.

En términos generales, se observa que son muchas las buenas prácticas que presentan los servicios, que pueden ser adoptadas de manera positiva por otras bibliotecas que ofrecen el mismo. No obstante, también resaltan datos que sugieren mejoras para el servicio en las regiones estudiadas. Es importante indicar que, algunos de los aspectos evaluados carecen de elementos requeridos para el ofrecimiento del SRV, lo que conlleva prestar mayor atención al respecto. A partir de ello, se recomiendan algunas prácticas que surgen como resultado de las pautas de IFLA y RUSA.

La experiencia observada en bibliotecas de Estados Unidos y España con relación a la forma de presentación del servicio, nos hace reflexionar sobre:

1. La posibilidad de ofrecer el servicio en consorcio, dadas las ventajas que representa, no solo en carácter económico, sino debido a las oportunidades de compartir recursos que complementan el servicio y las necesidades informativas de los usuarios.
2. Impartir atención especial a diversos aspectos de la política integrando de manera visible, todos aquellos elementos que forman parte importante en la presentación de este servicio, tales

como la disponibilidad de un documento que oriente al usuario sobre objetivos, universo de usuarios, tiempo de la respuesta, alcance temático, tipo de preguntas que se contestan y normas de confidencialidad y privacidad de la información generada.

3. Atender la necesidad de mejorar los enlaces que dan acceso al SRV y que se proyectan de manera difusa. Cuando algún elemento de una página Web es difuso, dificulta que se puedan localizar el servicio de manera inmediata.
4. La importancia de incorporar mecanismos de evaluación del servicio de manera visible. Este ejercicio aporta retroalimentación del servicio y ofrece oportunidades de optimizar el nivel de calidad de éste. En términos generales, resulta apremiante establecer un plan de evaluaciones periódicas que permitan identificar las fortalezas, debilidades y necesidades del servicio y, a partir de ello, mejorar su nivel de calidad a fin de satisfacer continuamente los requerimientos de estudio e investigación de la comunidad académica. Asimismo, resulta conveniente aprovechar el análisis realizado en este estudio para emular las mejores prácticas de las instituciones sobresalientes en dicho quehacer.

Conocer el estado actual de este servicio a nivel internacional, no sólo nos ha permitido comparar de una forma general las prácticas implementadas en cuanto al servicio y la integran de las recomendaciones de IFLA y RUSA en

la regiones de Estados Unidos y España sino que nos permitirá profundizar sobre la forma en que se presenta éste servicio con miras a contribuir al desempeño de este en las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

CAPÍTULO V ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados y el análisis de la evaluación realizada sobre el SRV que se ofrece en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. La evaluación de los servicios bibliotecarios, incluyendo el SRV, puede abarcar varios métodos como, por ejemplo, la retroalimentación de los usuarios, la revisión de las transacciones y el análisis de estadísticas de uso (RUSA, 2017). En esta ocasión la presente evaluación integra de manera directa e indirecta las recomendaciones de RUSA (2010) y también incorpora algunas recomendaciones de IFLA (2015). Por una parte, identifica el nivel de satisfacción derivada por los usuarios con el servicio y, por otra, analiza las respuestas que los bibliotecarios ofrecen en el servicio. Dichas transcripciones también permitieron identificar y evaluar las estadísticas de uso del servicio a fin de aportar más información a los resultados.

Todo estudio que avalúa algún tipo de servicio se alimenta de la opinión y satisfacción que tienen los usuarios. En este caso, los resultados del estudio no solo permitieron conocer el estatus actual del servicio, sino que también impulsó la identificación de sus fortalezas y debilidades. A partir de dichos resultados se proponen recomendaciones para mejorar los estándares de calidad y, por consiguiente, optimizar el SRV que se ofrece en la UPRRP.

Este estudio aplicó las técnicas de la encuesta y el análisis de contenido para obtener los resultados alineados a los objetivos de la investigación. En este apartado se presentan tanto los resultados de la encuesta suministrada los estudiantes de la de la UPRRP como los del análisis de transcripciones de las preguntas y respuestas del SRV que se ofrece en el Sistema de Bibliotecas del

mismo Recinto. Como se mencionara en la metodología de este estudio, para la encuesta se administró un cuestionario de forma directa a 404 estudiantes de la UPRRP que asistieron a las bibliotecas de las siguientes facultades: Administración de Empresas (AE), Arquitectura (AR), Ciencias Naturales (CN), Ciencias Sociales (CS), Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información (CTI), Comunicaciones (CO), Educación (ED), Estudios Generales (EG), Humanidades (HU), Música (MU) y Planificación (PL). La Biblioteca de la Facultad de Derecho no se incluyó en la muestra debido a que la doctoranda labora en la misma y la interacción de ésta con los estudiantes de dicha facultad imposibilitaba la aprobación de la investigación por parte del Comité Institucional para la Protección de los Seres Humanos en la Investigación (CIPSHI) de la UPRRP.

Se analizaron, por otra parte, 241 transcripciones de preguntas recibidas y contestadas por bibliotecarios del Sistema de Bibliotecas durante un periodo de dos años: enero del 2015 a diciembre del 2016 y también las estadísticas de este servicio del mismo periodo de tiempo. A continuación, se presentan los resultados y el análisis de la investigación utilizando como eje las categorías asignadas a cada uno de los objetivos. Los resultados que se presentan a continuación fueron comparados con las pautas de IFLA (2015) y RUSA (2017)) para determinar la efectividad y la calidad del servicio.

5.1 Perfil de los estudiantes encuestados

La Figura 15 muestra que de los 404 estudiantes encuestados, 302 (75%) provienen de Bachillerato, el colectivo universitario más numeroso del Recinto,

95 (24%) de Maestría, cinco (1%) de Post Maestría, uno de Post-Bachillerato (0%) y uno (0%) de Doctorado.

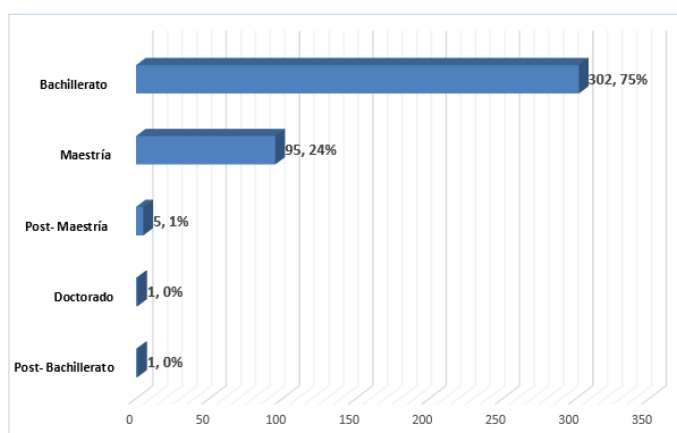


Figura 15 Programas Académicos de estudiantes encuestados

Fuente: Organizado por la autora

* Los porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados (Total = 404)

Referente al año académico que cursan los estudiantes encuestados, los hallazgos no presentan grandes segregaciones entre los porcentajes obtenidos. En términos generales un 28% (116) cursa el 2do año, 25% (100) el 1er año, 20% (80) el 3er año, 15% (60) el cuarto año y 12% (48) el quinto año o más (Véase Figura 16).

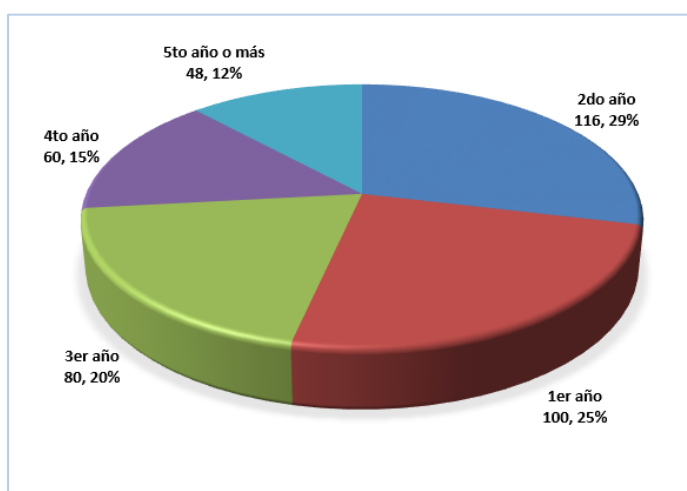


Figura 16 Años académicos de estudiantes encuestados

Fuente: Organizado por la autora

* Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados (Total = 404)

La Figura 17, muestra la participación de los estudiantes por Facultad y/o Escuela. En este particular, la mayor cantidad de estudiantes que participó en el estudio pertenece a la Facultad de Ciencias Sociales con 118 (29%), seguido de los que pertenecen a la facultad de Ciencias Naturales con 76 (19%). Facultades y / o Escuelas como la de Educación, Ciencias y Tecnologías de la Información, Administración de Empresas, Humanidades, Comunicaciones, Arquitectura y Estudios Generales, tuvieron una participación que no supera a los 53(13%).



Figura 17 Facultad de estudiantes encuestados

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados (Total = 404)

5.2 Uso del Servicio de Referencia Virtual en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

El primer objetivo de esta investigación buscó determinar el uso del SRV en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. A partir de este objetivo de estudio, esta parte de la investigación integra aspectos importantes

que se tomaron en consideración para la discusión de los resultados tales como: uso y conocimiento del servicio, acceso y motivación para utilizarlo.

5.2.1 Uso del servicio

De un total de 404 estudiantes encuestados, 327 (81%) no han utilizado el servicio. Solo 77 (19%) de los estudiantes expresó haberlo utilizado (Véase Figura 18).

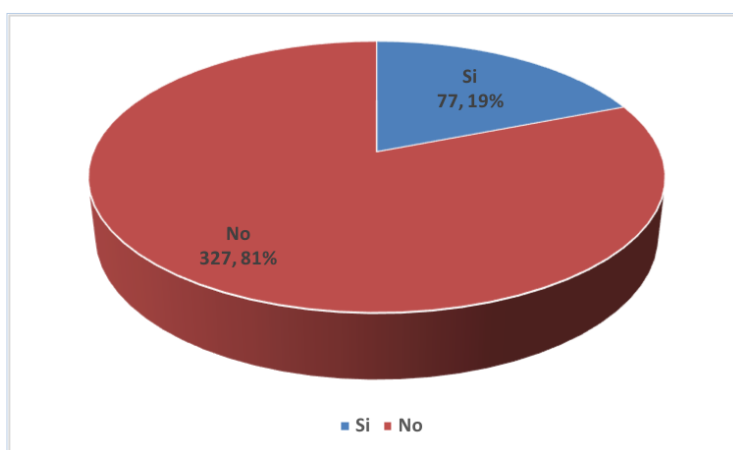


Figura 18 Uso del Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP
Fuente: Organizado por la autora

Al cuestionar sobre las razones principales por las cuales no han utilizado el servicio, 269 (82%) de los participantes indicaron que no tenían conocimiento del mismo, seguido de unos 79 (24%) que señalaron no saber cómo y dónde podían solicitarlo. Otra de las razones seleccionadas, esta vez por 41 (13%) de los participantes, apuntó a que realizan las investigaciones por su cuenta, mientras que 34 (10%) de ellos señalaron que preferían asistir a la biblioteca y solicitar el servicio de manera presencial (Véase Tabla 8). Al igual que en la presente investigación, el estudio de Cummings, Cummings, y Frederiksen (2007) reveló que de un total de 369 encuestados, 269 (78.4%) no

estaban concienciados sobre el SRV por Chat en la Universidad del Estado de Washington.

Tabla 8 Razones por las cuales los estudiantes de la UPRRP no utilizan el Servicio de Referencia Virtual

	N° de Respuestas*	%*
No tenía conocimiento del servicio	269	82%
No sé cómo y dónde puedo solicitar ese tipo de servicio	79	24%
Hago las investigaciones por mi cuenta	41	13%
Prefiero asistir a la biblioteca y solicitar el servicio	34	10%
Otros	8	2%
Total	327	100%

Fuente: Organizado por la autora

* Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados que no utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 327)

Los números y los porcentajes son superiores al total, dado que los encuestados pudieron marcar más de una opción en la pregunta.

Los resultados de la Tabla 8 se complementan con los comentarios realizados por los estudiantes encuestados quienes en su mayoría critican la falta de promoción del servicio (Véase Figura 19). De los 73 comentarios recibidos, 42 de ellos (58%) hacen referencia o solicitan que se haga promoción del servicio. Algunos de los comentarios suponen una gran necesidad de la promoción del servicio independientemente de las herramientas que se utilicen para hacerlo.

El que los estudiantes prefieran realizar las investigaciones por su cuenta en lugar de utilizar SRV, nos impulsó a querer conocer y entender el patrón de búsqueda de información de éstos. Cuando se les preguntó sobre las alternativas que consideran para buscar información, de los 327 que no utilizan el SRV, 255 indicaron utilizar la Internet, 237 las bases de datos, 146 recursos de la biblioteca, 115 el catálogo en línea y 63 referencia presencial. Nótese que, en este aspecto, los estudiantes utilizan tanto fuentes de la biblioteca (bases de

datos), como fuentes independientes y recursos disponibles en la Internet (Véase Figura 20).

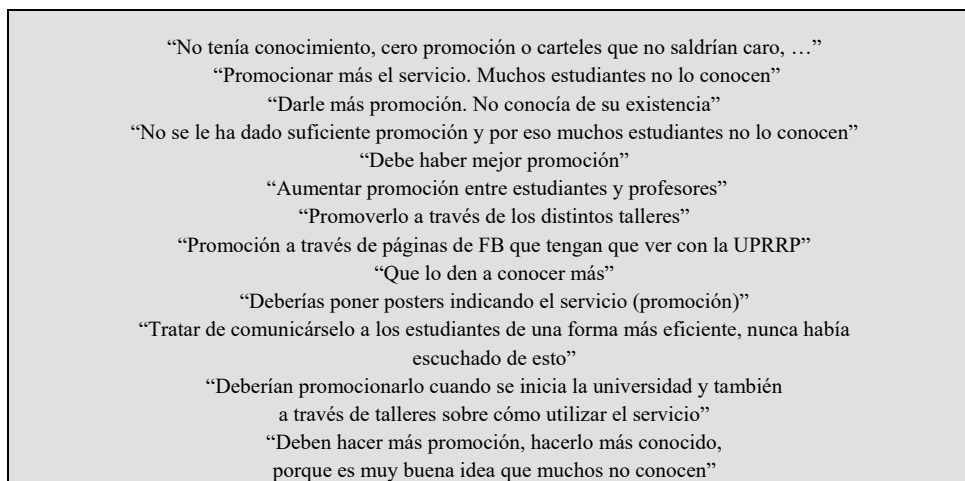


Figura 19 Comentarios relacionados a la promoción del Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

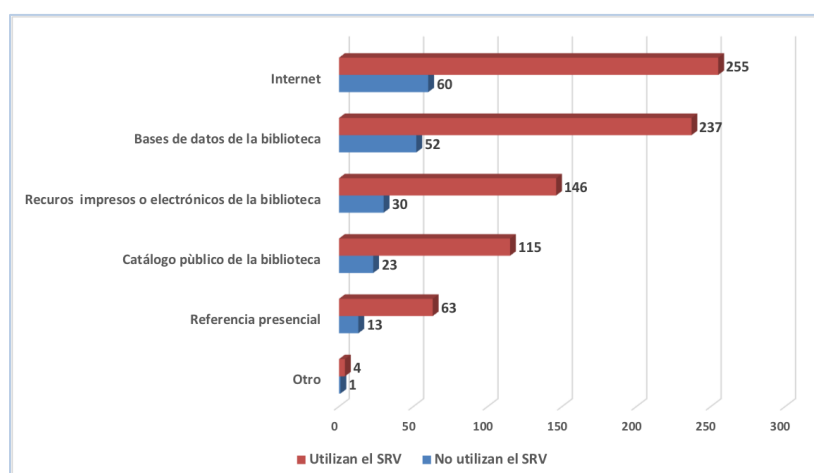


Figura 20 Fuentes para localizar la información identificadas por los estudiantes encuestados

Fuente: Organizado por la autora

* Los números de las barras rojas son referentes a los estudiantes encuestados que no utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 327)

* Los números de las barras azules son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual y utilizan otras fuentes para localizar la información (Total = 68)

** Los números son superiores al total, dado que los encuestados pudieron marcar más de una opción en la pregunta.

Por su parte, de los 77 estudiantes que utilizan el servicio 60 expresaron utilizar la Internet, 52 de ellos indicaron Bases de datos, 30 utilizan Recursos

impresos o electrónicos de la biblioteca, 23 se inclinaron por el Catálogo público y 13 por Referencia presencial.

5.2.1.1 Perfil de los estudiantes que utilizan el servicio

Según las directrices de RUSA (2017), determinar y conocer la audiencia o clientela a quien se le ofrecerá el servicio de referencia virtual, es vital para la implantación, el mantenimiento y la promoción del mismo. De los 77 estudiantes que expresaron utilizar el SRV, 57 (74%) son de Bachillerato, 16 (21%) de Maestría, 3 (4%) de Post-Maestría y 1 (1%) de Doctorado (Véase Tabla 9).

Tabla 9 Programas Académicos de estudiantes que utilizan y no utilizan el Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP

Programas académicos	Total	Utilizan SRV	
	Nº de Respuestas*	Nº de Respuestas**	%**
Bachillerato	302	57	74%
Maestría	95	16	21%
Post- Maestría	5	3	4%
Post- Bachillerato	1	0	0%
Doctorado	1	1	1%
Total	404	77	100%

Fuente: Organizado por la autora

* Los números son referentes a los estudiantes encuestados (Total = 404)

* Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

Al separar los datos de año académico entre los usuarios del SRV, se observó que el 26% (20) cursan el segundo año, seguido de otro 22% (17) que cursan el 3er año. Una menor frecuencia de uso se observó en los estudiantes de 4to año con 19% (15), 1er año con 18% (14) y 5to año o más con 11% (11) (Véase Tabla 10).

Tabla 10 Años académicos de estudiantes que utilizan y no utilizan el Servicio de Referencia Virtual de la UPRR

Programas académicos*	Total	Utilizan SRV	
	Nº de Respuestas**	Nº de Respuestas***	%**
1er año	100	14	18%
2do año	116	20	26%
3er año	80	17	22%
4to año	60	15	19%
5to año o más	48	11	14%
Total	404	77	100%

Fuente: Organizado por la autora

*El año académico es referente a todas las categorías de los programas académicos incluidas

** Los números son referentes a los estudiantes encuestados (Total = 404)

*** Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

Con relación al uso del servicio, la Tabla 11 muestra que los estudiantes de la facultad de Ciencias Naturales son los que más lo utilizan (23, 30%), seguidos de la facultad de Ciencias Sociales (18, 23%).

Tabla 11 Facultades o Escuelas de estudiantes que utilizan y no utilizan el Servicio de Referencia Virtual de la UPRR

Facultad / Escuela	Total	Utilizan SRV		
	Nº de Respuestas*	%*	Nº de Respuestas**	%**
Ciencias Naturales	76	19%	23	30%
Ciencias Sociales	118	29%	18	23%
Tecnologías de la Información	46	11%	9	12%
Humanidades	40	10%	9	12%
Administración de Empresas	45	11%	7	9%
Educación	53	13%	6	8%
Comunicaciones	14	3%	4	5%
Arquitectura	8	2%	1	1%
Estudios Generales	4	1%	0	0%
Total	404	100%	77	100%

Fuente: Organizado por la autora

* Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados (Total = 404)

** Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

5.2.2 Conocimiento, Acceso y Motivación

El uso de cualquier tipo de servicio depende del conocimiento que se tenga de éste. La Figura 21 muestra que de los 77 estudiantes que utilizan el

SRV, 55 percibieron la existencia de mismo por recomendaciones de los profesores, 23 por recomendaciones de un bibliotecario, 21 mediante la presencia del servicio en la página Web de las bibliotecas, cinco (5) por recomendación de un amigo y dos (2) por redes sociales y otras razones.

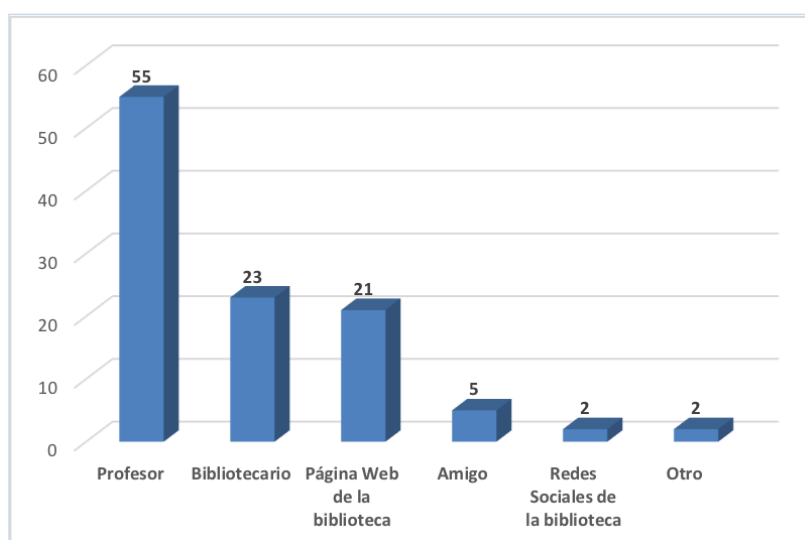


Figura 21 Diferentes formas en que los estudiantes conocieron del Servicio de Referencia Virtual de la UPPR

Fuente: Organizado por la autora

Los números son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

Los números son mayores al total, debido a que los encuestados pudieron marcar más de una opción en la pregunta.

Actualmente, el acceso al SRV está disponible desde las páginas Web del Sistema de Bibliotecas, de la Biblioteca de Ciencias Naturales y la Biblioteca de Derecho. Según los resultados, la página Web más utilizada para tener acceso al servicio ha sido la del Sistema de Bibliotecas con 70 de los usuarios (Véase Figura 22). Otros 16 usuarios han accedido al servicio a través de la página Web de la Biblioteca de Ciencias Naturales y solo 4 usuarios desde la página Web de la Biblioteca de Derecho. Cabe mencionar, que aunque la Biblioteca de Derecho no formó parte de las unidades donde se distribuyó el cuestionario, estudiantes de la Escuela de Derecho fueron impactados en otras

bibliotecas del Recinto.

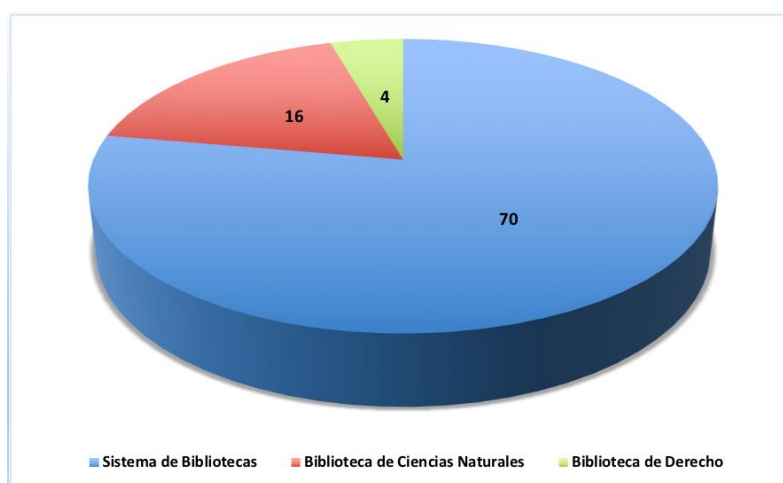


Figura 22 Formas de acceso al Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

Los números son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

Los números son mayores al total, debido a que los encuestados pudieron marcar más de una opción en la pregunta.

La motivación principal que mueve a un usuario a solicitar un servicio de referencia en la comunidad universitaria es la necesidad de información para el estudio y la investigación. Sin embargo, dicha necesidad se podría fundamentar no solo en la formación académica, sino también por necesidad de carácter laboral o de naturaleza personal. En el caso de los estudiantes universitarios, usuarios del SRV de la UPRRP, sus mayores necesidades son académicas formativas. Según los resultados del estudio, mostrados en la Figura 23, la gran mayoría de los estudiantes (73) recurre al SRV debido a necesidades de formación. Las motivaciones personales y profesionales se encuentran entre las segundas razones seleccionadas por 10 de los usuarios del servicio. Estas dos últimas, claramente, demuestran un bajo porcentaje en comparación con las necesidades académicas formativas.

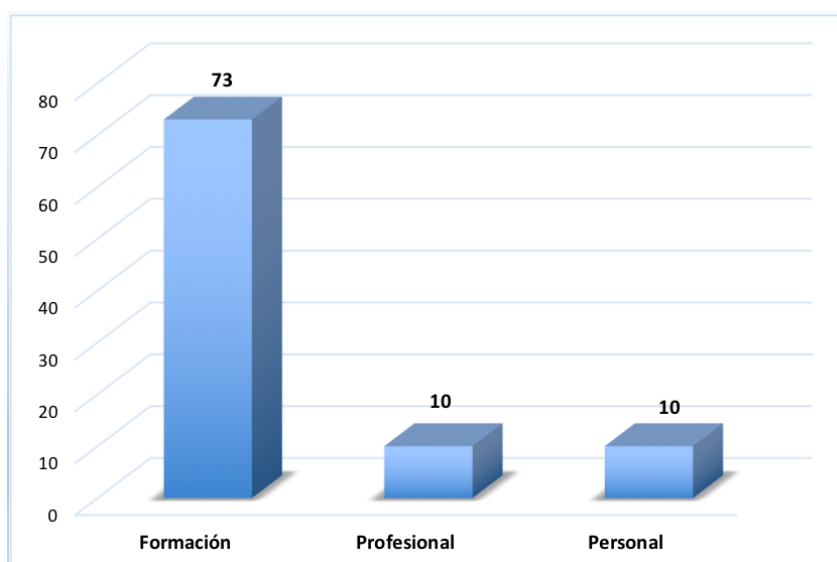


Figura 23 Motivación de los usuarios para utilizar el Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

Los números son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

Los números son mayores al total, debido a que los encuestados pudieron marcar más de una opción en la pregunta.

5.3 Percepción y Satisfacción de los Usuarios

La percepción y el nivel de la satisfacción que los usuarios puedan tener con respecto al servicio que se ofrece en una biblioteca es fundamental y de suma importancia para conocer el sentir de éstos y para evaluar y mejorar el servicio. Este segundo objetivo de investigación buscaba conocer la percepción y el nivel de satisfacción derivado, según presentado por los usuarios con el SRV de la UPRRP, en aras de poder evaluar la efectividad de este.

La Figura 24, a continuación, presenta el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan el SRV en la UPRRP. Los resultados indican que un 65% (50) de los encuestados expresó sentirse Satisfecho, mientras que un 23% (18) manifestó estar Muy Satisfecho. Al integrar ambas valoraciones el porcentaje aumentó a un 88% (68). Solo un 12% (9) evaluó el nivel satisfacción con el servicio como Regular. Ningún estudiante mostró insatisfacción con el mismo

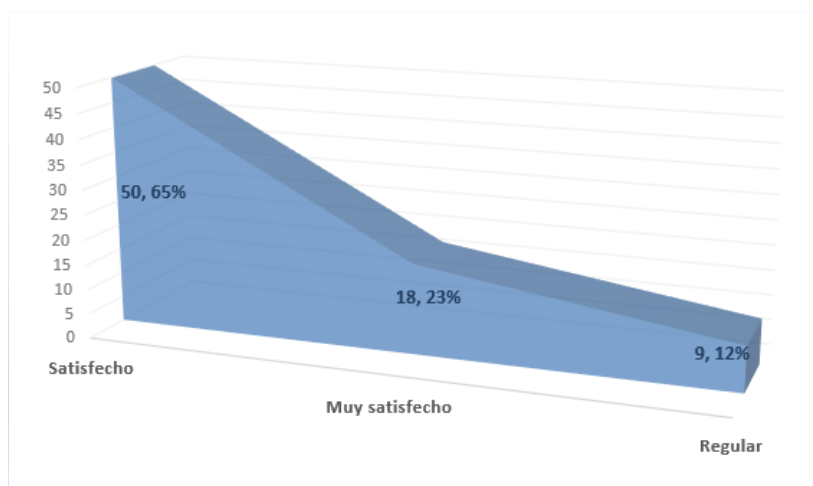


Figura 24 Nivel de Satisfacción con el Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

Las alternativas también incluían "Insatisfecho" y "Muy insatisfecho" como elemento evaluativo, pero ninguno de los encuestados seleccionó estas opciones

Se solicitó a los participantes que valoraran diferentes enunciados del servicio con el propósito de identificar su sentir utilizando la siguiente escala: Excelente, Bueno, Aceptable, Pobre, Muy pobre y No aplica. El primer enunciado que se evaluó fue la *Facilidad para navegar en la plataforma de servicio*. Un total de 41(53%) usuarios consideró que la plataforma es Buena y otros 15 (19%) que es Excelente. Al integrar estos dos niveles, 56 (73%) de los 77 usuarios del servicio evaluaron el aspecto de navegación en plataforma de manera muy positiva. Por su parte, 18 (23%) de los estudiantes encuestados entendieron que la navegación era Aceptable y solo tres (4%) de ellos la catalogaron como Pobre (Véase Figura 25).

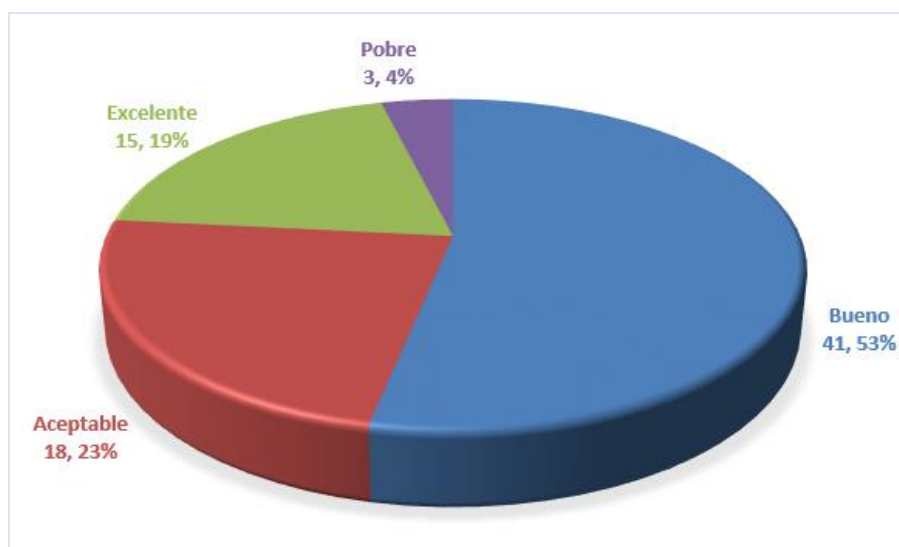


Figura 25 Navegación en el Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

A pesar de que las alternativas también incluían "Muy Pobre" como elemento de evaluación, ninguno de los encuestados seleccionó esta opción

Con el propósito de evaluar el comportamiento de los bibliotecarios de referencia se recogió la percepción de los usuarios con respecto a la rapidez de las respuestas, amigabilidad y cortesía y calidad de las contestaciones. A tales efectos, el segundo enunciado solicitó valorar *la rapidez de las respuestas* a través del Servicio de Referencia Virtual. En este particular, las opiniones sobre tiempo que transcurrió antes de recibir una respuesta también fueron bien evaluadas por los usuarios del servicio. En la Figura 26, los resultados indicaron que un mayoritario 79% (61) afirmó haber recibido la respuesta de forma rápida. Si lo vemos de manera individual, un 52% (40) lo valoró como Excelente y un 27% (21) como Buena. Sin embargo, 19% (15) manifestó que la rapidez de las respuestas era Aceptable.

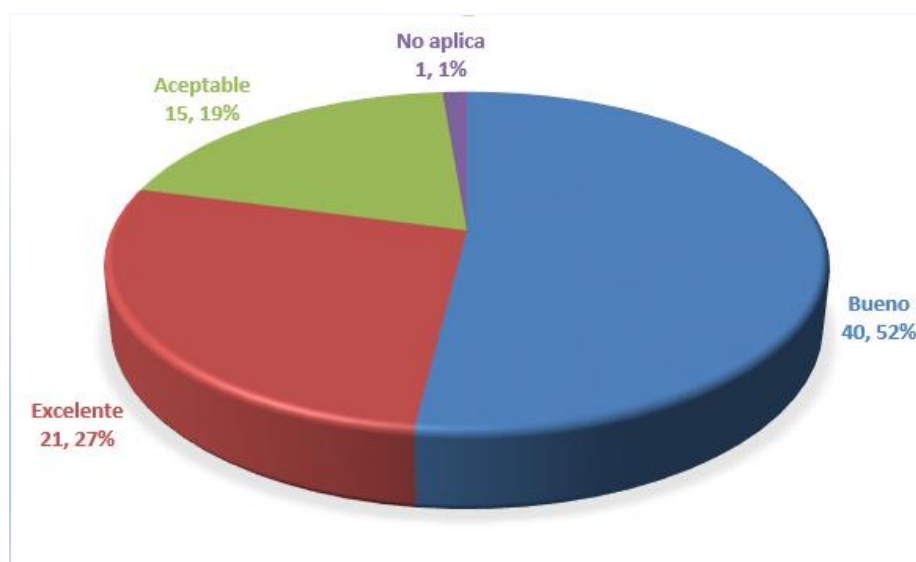


Figura 26 Rapidez de las respuestas en el SRV de la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

A pesar de que las alternativas también incluían "Pobre" y "Muy Pobre" como elementos de evaluación, ninguno de los encuestados seleccionó estas opciones

El tercer enunciado valoraba *la amigabilidad y cortesía del bibliotecario*. Según los resultados a esta pregunta, presentados en la Figura 27, la aproximación del bibliotecario durante el servicio estuvo muy bien vista por los estudiantes. Un 84% (65) de los participantes valoró la *amigabilidad y la cortesía de los bibliotecarios* entre Excelente (44, 57%) y Buena (27, 27%) al brindar el SRV. Solo un 9% (7) otorgó un valor de Aceptable al trato del bibliotecario durante el proceso de la consulta virtual.

El cuarto enunciado valoraba la *calidad de las respuestas* que los bibliotecarios les ofrecieron a los usuarios. En esta ocasión, en su gran mayoría, las opiniones de los estudiantes fueron satisfactoria. La Figura 28 muestra que para el 42% (32) de los estudiantes la asertividad de las respuestas era Buena, mientras que un 32% (25) la calificó como Excelente. Un 16% (12) describió el servicio como Aceptable y solo un 3% (2) como Pobre.

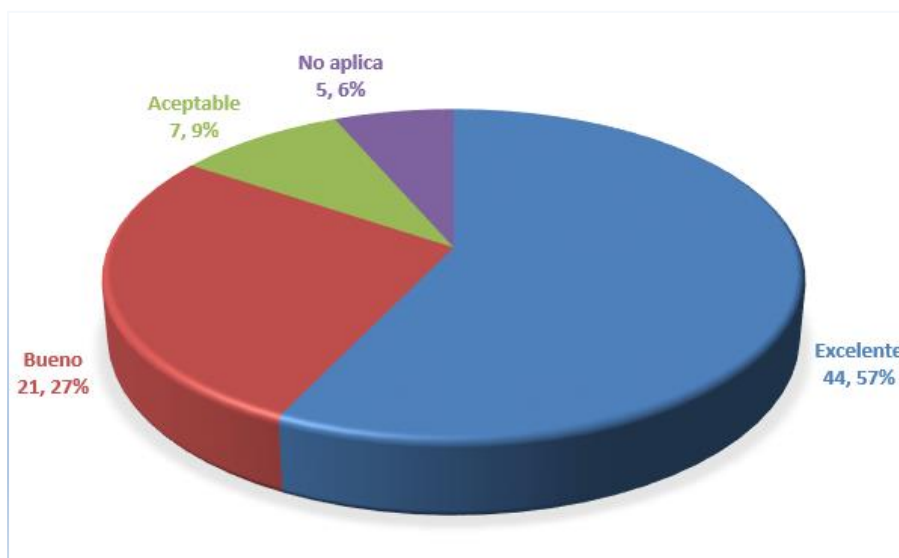


Figura 27 Amigabilidad y cortesía del bibliotecario que ofrece Servicio de Referencia Virtual en la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

A pesar de que las alternativas también incluían "Pobre" y "Muy Pobre" como elementos de evaluación, ninguno de los encuestados seleccionó estas opciones

Otras de las preguntas auscultó sobre las áreas que deben mejorar del servicio. Como se muestra en la Figura 29, los usuarios del SRV también le hicieron recomendaciones de mejora a ciertos que valoraron positivamente. Entre ellos resaltaron la asertividad de las respuestas (29), la Plataforma del servicio (29), las Modalidades del servicio (21), el Tiempo de respuesta (16), y Cortesía y amigabilidad del bibliotecario (5) entre otros. Ocho (8) de los usuarios del servicio indicaron no tener ninguna recomendación de mejora ya que se sienten satisfechos con el mismo.

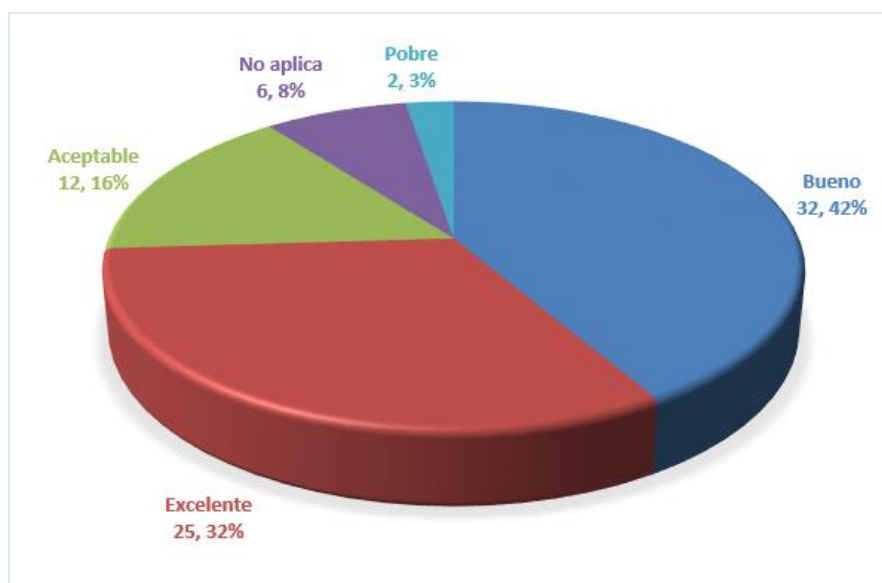


Figura 28 Calidad de las respuestas

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

A pesar de que las alternativas también incluían "Muy Pobre" como elemento de evaluación, ninguno de los encuestados seleccionó esta opción

Otro de los datos obtenido a través del cuestionario apunta hacia los medios de comunicación que los estudiantes les gustaría que se incluyeran en el SRV (Véase Figura 30). Los resultados revelaron una alta preferencia por herramientas de comunicación que hoy día ejercen presencia dominante en la Internet y las redes sociales. Los usuarios del servicio mostraron mayor preferencia por Facebook (38), mensajes de texto (34) y WhatsApp (27). Otras herramientas seleccionadas, aunque en menor proporción fueron Twitter (17), Google Hangouts (15), Skype (8) y Chat (4).

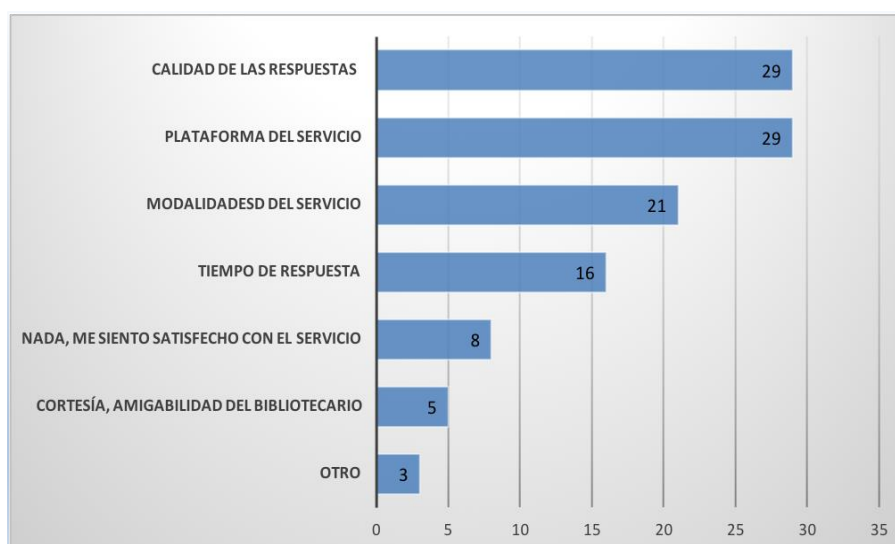


Figura 29 Aspectos por mejorar del Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

Los números son mayores al total, debido a que los encuestados pudieron marcar más de una opción en la pregunta.

Otros aspectos tratados para conocer la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios con relación al SRV fueron la utilidad de los contenidos de información en la plataforma del servicio y la utilidad del servicio mismo. Es común encontrar servicios añadidos en las plataformas del SRV. Acompañar este servicio con materiales o enlaces que puedan guiar al usuario en la búsqueda de información resulta ser de gran valor para los usuarios de este ya que los ayudan a contestar sus preguntas antes de hacer la consulta.

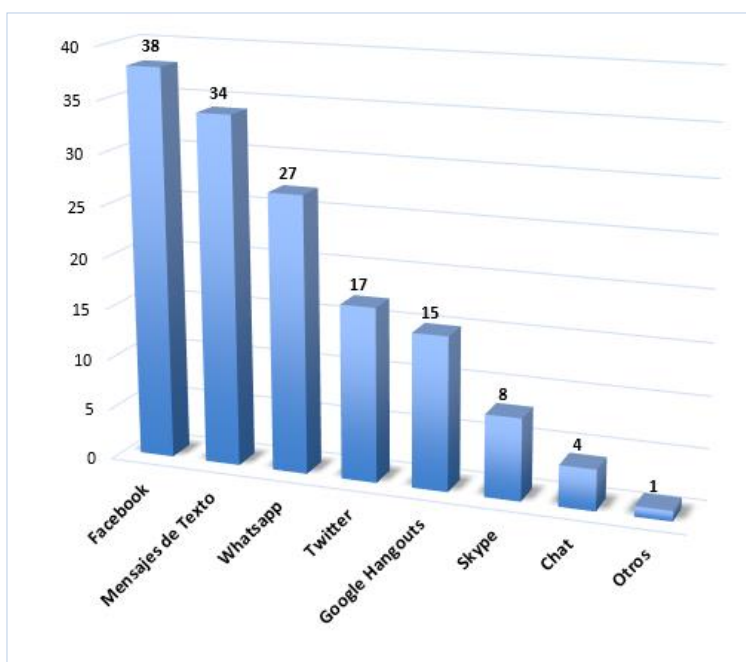


Figura 30 Medios de comunicación que a los estudiantes les gustaría que se incluyeran en el SRV de la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

Los números son mayores al total, debido a que los encuestados pudieron marcar más de una opción en la pregunta.

En este caso, se visualiza en la Figura 31, la mayor parte de los usuarios indicó haber utilizado enlaces a las bases de datos (53), seguido por enlaces a la página de la biblioteca (42). Una parte más pequeña (16) indicó haber utilizado las preguntas frecuentes y grupos de seis (6) usuarios indicaron haber utilizado manuales de instrucción y tutoriales. Facultar el acceso a servicios adecuados en las plataformas del SRV pudiera resultar beneficioso.

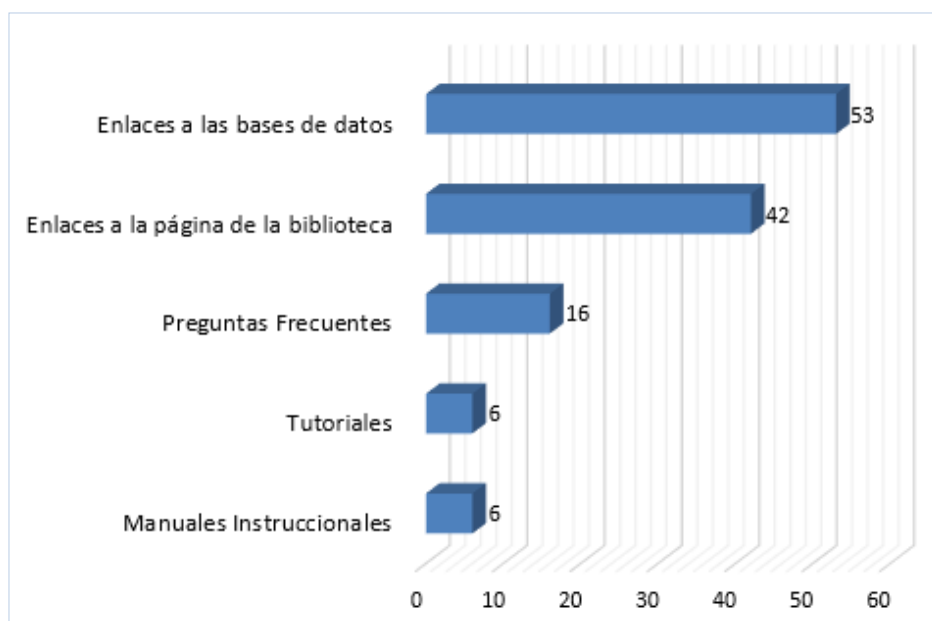


Figura 31 Recursos de información utilizados por los usuarios desde la plataforma del Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

Los números son mayores al total, debido a que los encuestados pudieron marcar más de una opción en la pregunta.

La utilidad de estos recursos también fue calificada por los usuarios del servicio y la Figura 32 muestra los resultados de dicha receptividad. Para 44 (57%) estudiantes los recursos de información añadidos en la plataforma resultaron Útil, y para 26 (34%) Muy Útil. Unos siete (7) estudiantes no coincidieron con dichas expresiones al valorarlos en las categorías Regular (6, 8%) y Poco Útil (1, 1%).

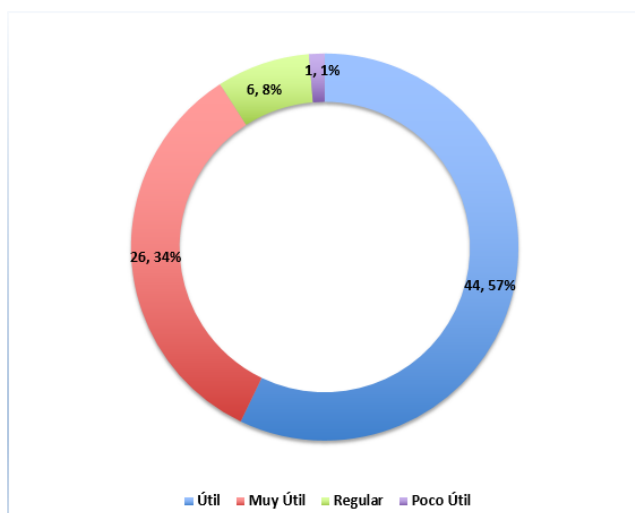


Figura 32 Utilidad de los recursos de información en la plataforma del Servicio de Referencia Virtual, según la percepción de los usuarios

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

La alternativa "Inútil" también se incluían en las opciones, pero ninguno de los encuestados la seleccionó

Es común que el beneficio individual que pueda tener un servicio añadido se mida a través de la utilidad de este. Con relación al servicio general de referencia virtual la Figura 33 muestra que el 48% (37) opinó que es Muy útil, el 42% (32) lo valoró como Útil, y el restante 10% (8) como Regular.

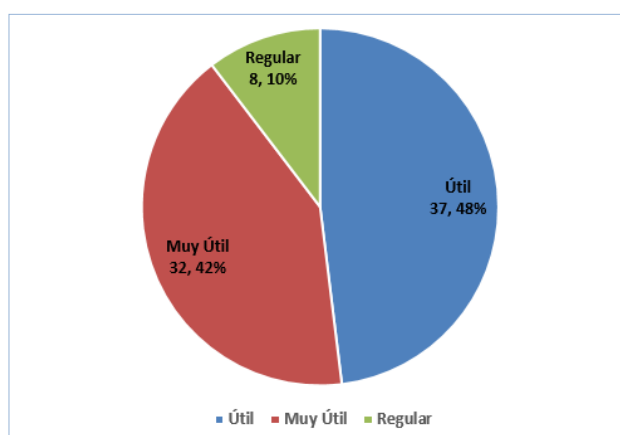


Figura 33 Utilidad general del Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

Las alternativas también incluían "Poco útil" e "Inútil" como elemento evaluativo, pero ninguno de los encuestados seleccionó estas opciones

En consonancia con los resultados anteriores, otra de las respuestas que nos permitió corroborar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio, se presenta en la Figura 34. Como se puede observar, la mayoría absoluta de los usuarios (100%), indicó que volvería a utilizar el SRV.

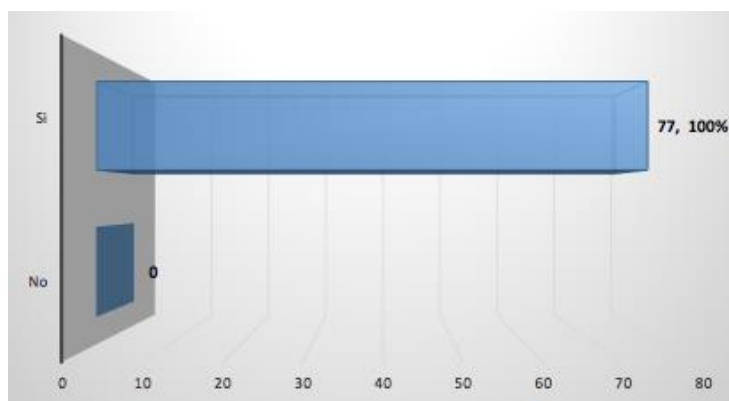


Figura 34 Posibilidad de volver a utilizar el Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

Por su parte, la Figura 35, también evidencia nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio. En este caso, el 100% de los usuarios indicó que volvería a utilizar el servicio.

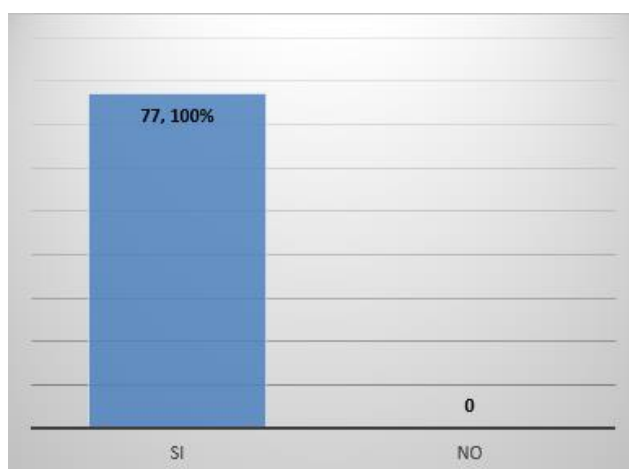


Figura 35 Recomendar el SRV Servicio de Referencia Virtual de la UPRRP a otras personas

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a los estudiantes encuestados que utilizaron el Servicio de Referencia Virtual (Total = 77)

5.4 Evaluación de *¿Ayuda, Preguntas?*”: Análisis sobre el tráfico y las categorías de las consultas

Esta parte del estudio utilizó procedimientos de análisis, tanto cuantitativos como cualitativos, para evaluar detalladamente las transcripciones del SRV incluyendo los siguientes cuatro elementos: 1) Usuarios, 2) Estadísticas generales de uso del servicio 3) Análisis de las categorías de las preguntas y

El SRV denominado *¿Ayuda, Preguntas?* del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras es atendido por personal bibliotecario profesional y en ocasiones por personal del área de Automatización Integrada de la misma unidad bibliotecaria. Este servicio utiliza la plataforma de LibAnswers de Springshare mediante la modalidad de correo electrónico. En *¿Ayuda, Preguntas?* las preguntas de los usuarios se recogen a través de un formulario electrónico integrado a la plataforma del servicio y ajustado a las necesidades del Sistema de Bibliotecas. Este formulario requiere que el usuario ingrese la pregunta, una explicación a la misma si es necesario, correo electrónico, nombre, facultad o escuela graduada, propósito de la pregunta, teléfono y número de estudiante para aquellos usuarios que pertenecen a la UPR.

Gran parte de los elementos del formulario son obligatorios. Sin embargo, durante el proceso de la evaluación, se pudo notar que algunas de las opciones no especificaban la obligación de completarlo como, por ejemplo, “tipo de usuario”. Esta situación presentó un reto para la identificación de algunos de los usuarios que no seleccionaron la referente opción durante el proceso de hacer la consulta. Ante dicha situación, se determinó etiquetar a estos

usuarios como *desconocidos*. A continuación, se presentan los resultados del análisis realizado para identificar la clientela del SRV del Sistema de Bibliotecas.

5.4.1 Usuarios del servicio *¿Ayuda, Preguntas?*

A tenor con las recomendaciones de la IFLA (2015) y RUSA (2017), identificar la audiencia del SRV ayuda en el proceso de la planificación, evaluación y promoción del mismo. Durante los años del 2015 al 2016, el SRV del Sistema de Bibliotecas recibió un total de 245 preguntas a través del servicio *¿Ayuda, Preguntas?* En el proceso de organización, algunas de las preguntas no se pudieron considerar y otras estaban compuestas por más de una. Como consecuencia de lo antes explicado, el total de preguntas disponibles para analizar en el 2015 fue de 119 y en el 2016 fue de 122, para un total de 241.

Con las preguntas disponibles y organizadas, se pudieron identificar los usuarios según la categoría que seleccionaban al momento de hacer la pregunta. Aquellos que no seleccionaron ninguna categoría de usuario se denominaron desconocidos. La Figura 36 a continuación, muestra que la mayor cantidad de usuarios durante el 2015 y el 2016 pertenece a la categoría de estudiantes subgraduados de la UPRRP, (63, 26%). El segundo y tercer grupo más grande pertenece a usuarios externos de Puerto Rico (37, 15%) y Estudiantes subgraduados de la UPRRP (35, 15%).

Los usuarios Internacionales quedaron representados con un 12% (28) de consultas, los Empleados docentes de la UPRRP un 10% (25) y los Escolares un 8% (20). Por su parte, los Estudiantes o empleados de otros recintos de la UPR y los de otras universidades alcanzaron porcentajes de 5% (11) cada uno

y los usuarios desconocidos, Empleados no Docentes de la UPRRP y Estudiantes de la UPRRP desconocidos no sobrepasaron el 2% (6).

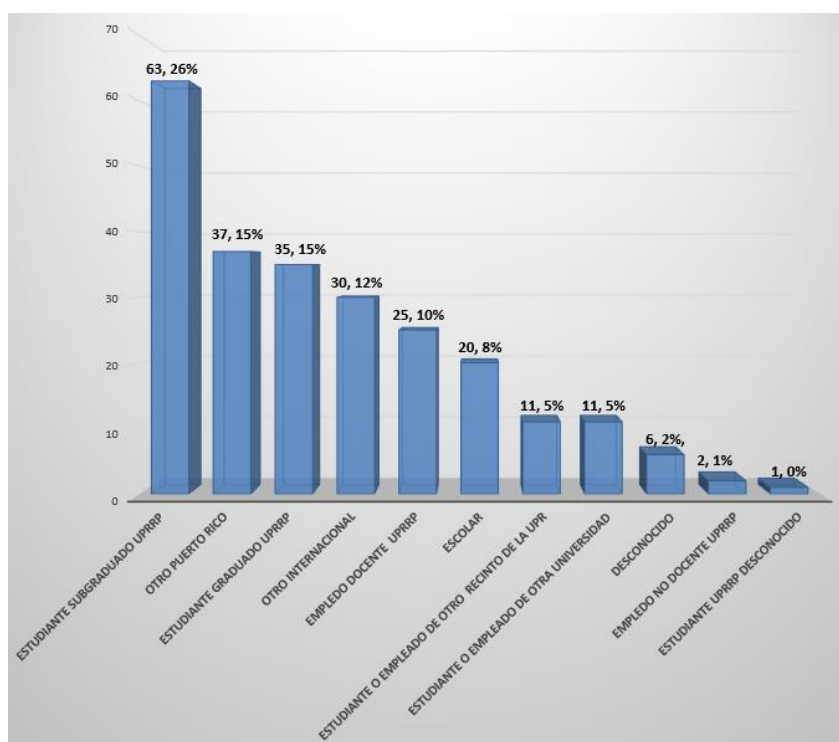


Figura 36 Tipos de usuarios del Servicio de Referencia Virtual del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a usuarios del Servicio de Referencia Virtual del Sistema de Bibliotecas identificados en los datos suministrados de las transcripciones de las preguntas recibidas en el servicio *¿Ayuda, Preguntas?* del 2015 y el 2016 (Total = 241).

Al analizar los resultados agrupados, se pudo observar que las personas que hicieron mayor uso del SRV del Sistema de Bibliotecas durante el 2015 y el 2016, son estudiantes de la UPRRP (99, 41%) (Véase Figura 37). Por otra parte, los usuarios bajo la categoría Otro Puerto Rico y Otro Internacional, de ahora en adelante identificados como Externos, obtuvieron un 67% (28). Los Empleados de la UPRRP resultaron con un 11% (27) y los Escolares 8% (20). Los Estudiantes o empleados de otros recintos de la UPR u otras universidades alcanzaron porcentajes de 5% (11) cada uno. Solo un 2% (6) del total de los usuarios no pudo identificarse



Figura 37 Usuarios segmentados del Servicio de Referencia Virtual del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a usuarios del Servicio de Referencia Virtual del Sistema de Bibliotecas identificados en los datos suministrados de las transcripciones de las preguntas recibidas en el servicio *¿Ayuda, Preguntas?* del 2015 y el 2016 (Total = 241).

La Figura 38, identifica las cantidades de usuarios del SRV que pertenecen al Recinto de Río Piedras y las divide por categoría de usuario. A partir de dichos datos, de los 125 usuarios del servicio identificados como estudiantes y empleados del Recinto de Río Piedras, se puede observar que 28 de ellos pertenecen a la facultad de Ciencias Sociales, 22 corresponden a Humanidades y 17 a Educación.

Por su parte, la facultad de Ciencias Naturales estuvo representada por 14 usuarios, diez (10) de los usuarios no identificaron la facultad, nueve (9) corresponden a la facultad de Administración de Empresas y otros nueve (9) a Ciencias de Información. Las facultades restantes como son los casos de Estudios Generales, Comunicaciones, Arquitectura y Derecho, no superaron una cantidad de usuarios mayor a seis (6). Nótese que, en casi todas las facultades, el número mayor de usuarios pertenece a la categoría de estudiantes subgraduados.

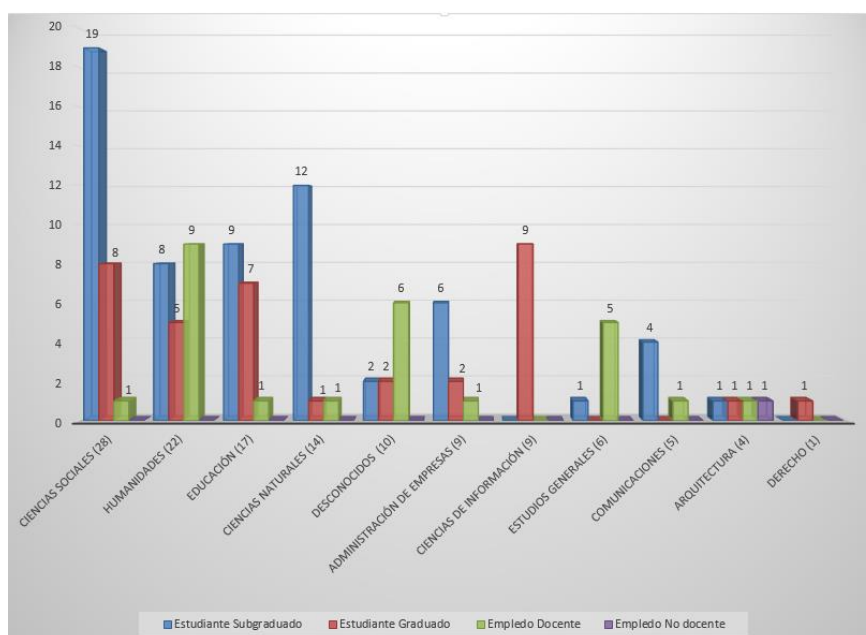


Figura 38 Comunidad de la UPRRP que utilizan el SRV del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP

Fuente: Organizado por la autora

Los números son referentes a los usuarios del Servicio de Referencia Virtual del Sistema de Bibliotecas pertenecientes a la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, ¿identificados en los datos suministrados en las transcripciones de las preguntas recibidas en el servicio *¿Ayuda, Preguntas?* del 2015 y el 2016 (Total = 125)

Las barras que no se visualizan en la gráfica presentaron un valor de cero (0).

5.4.2 Tráfico de la consultas en el servicio *¿Ayuda, Preguntas?*

Las estadísticas que describen las diversas vertientes en el uso de un servicio son de gran importancia para la evaluación de la actividad del mismo (IFLA, 2015). El SRV se ofrece en el Sistema de Bibliotecas de la UPRRP desde el año 2007. Sin embargo, los datos estadísticos más completos que identifican el tráfico de las consultas están disponibles a partir de marzo del 2012 con la incorporación de la plataforma LibAnswers. Los datos estadísticos crudos permitieron analizar, de primera instancia, el número de consultas recibidas en periodos de años naturales completos que abarca del 2013 al 2016.

Un total de 490 consultas se recibieron durante los años 2013 al 2016. Según los datos obtenidos, la cifra más elevada de uso se evidencian en el año

2014 con 139 (28%) de las consultas, seguido de los años 2015 con 124 (25%) y 2016 con 121 (25%). El año 2013 presenta el número más bajo de las consultas con 106 (22%). La Figura 39 resalta claramente un aumento de las consultas en el año 2014 y luego un descenso en el uso de este servicio durante los próximos dos años.

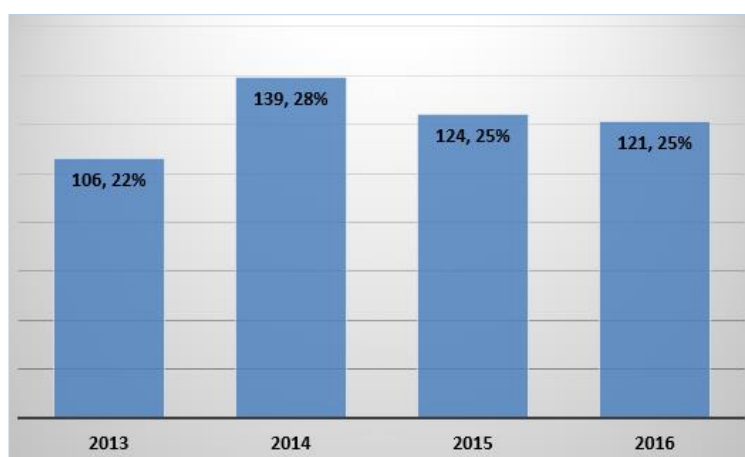


Figura 39 Consultas por año en el Sistema de Bibliotecas de la UPRRP: 2013-2016

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a la cantidad de preguntas recibidas a través del servicio *¿Ayuda, Preguntas?* durante los años 2013 al 2016 (Total = 490)

Esta análisis, también permitió conocer los diversos registros que muestran el uso del servicio mes, hora y tiempo de respuesta en los años 2015 y 2016 En lo que respecta al tráfico de consultas por mes, se observó que el mayor número se recibió en los meses de septiembre con 31 (13%) y octubre con 30 (12%). En febrero y agosto el número de consultas alcanzó 25 (10%) cada mes (Véase Figura 40). Por su parte, en los meses de marzo y mayo se recibieron entre 19 (8%) y 20 (8%) consultas y en los demás meses del año las consultas no aumentaron de 17 (7%).

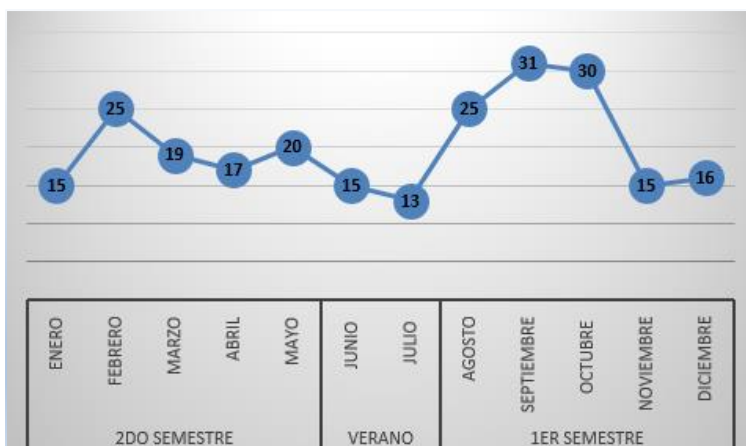


Figura 40 Consultas por mes en el Sistema de Bibliotecas de la UPRRP: 2015-2016

Fuente: Organizado por la autora

Los números son referentes a la cantidad de preguntas recibidas por mes a través del servicio *¿Ayuda, Preguntas?* durante los años 2015 al 2016 (Total = 241)

El SRV del Sistema de Bibliotecas está disponible para todos los usuarios durante las 24 horas, razón por la cual se reciben consultas en cualquier momento del día. En términos porcentuales, durante los años 2015 al 2016, un 32% (76) de la consultas se recibieron en la sesión de la mañana, mientras que un 68% (165) se recibieron en horas de la tarde (Véase Figura 41).

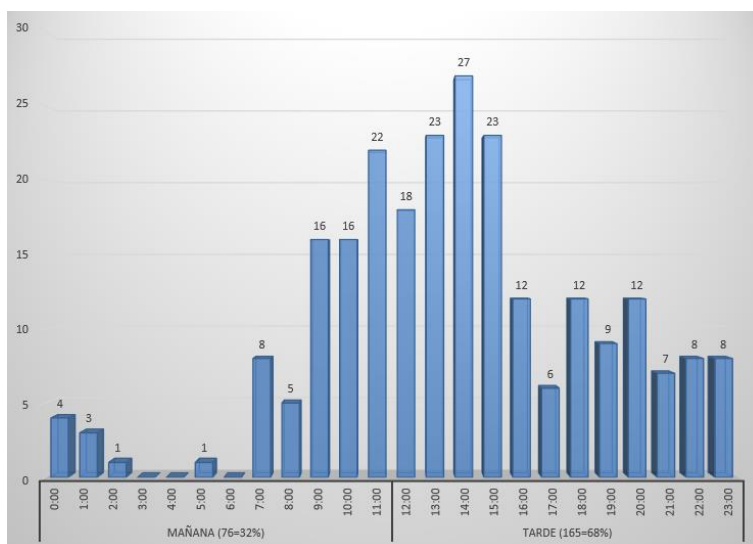


Figura 41 Consultas por hora en el Sistema de Bibliotecas de la UPRRP: 2015 - 2016

Fuente: Organizado por la autora

Los números y porcentajes son referentes a la cantidad de preguntas recibidas a través del servicio *¿Ayuda, Preguntas?* durante los años 2015 al 2016 y las respectivas horas en que se recibieron (Total = 241)

Las barras que no se visualizan en la gráfica presentaron un valor de cero (0).

Por otra parte, el mayor número de consultas se recibió entre las 13:00 y las 15:00. Una frecuencia significativa se muestra a las 9:00 y a las 12:00 horas aproximadamente. Excluyendo el horario de las 16:00, 18:00 y 20:00, las horas restantes, presentaron un carente uso del servicio, particularmente en el horario que va de la media noche (0:00) a las 6:00 de la mañana.

A partir del momento que se recibe la pregunta a través de un servicio de referencia virtual, existe un plazo determinado en que la misma debe ser contestada. En el caso del Sistema de Bibliotecas el plazo comprometido para ofrecer las respuestas es de 48 horas como máximo. Cuando analizamos los datos de forma general y partiendo de los parámetros de tiempo establecido por el Sistema de Biblioteca para contestar las preguntas, las estadísticas muestran que un 65% (156) fueron contestadas en un periodo de tiempo de 0 – 48 horas y el 35% (85) restante en un periodo que supera las 48 horas (Véase Figura 42). En dicho periodo establecido, 80 preguntas fueron contestadas durante las primeras 12 horas, 43 en el periodo de 12-24 horas y 33 en el de 24-48 horas.

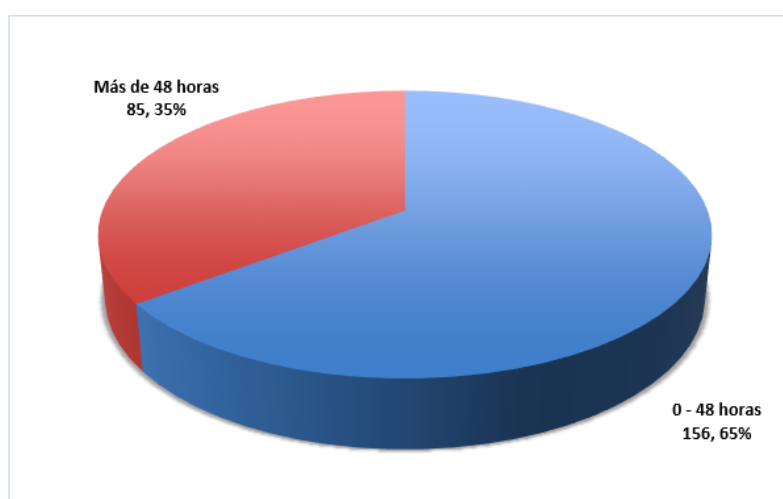


Figura 42 Cumplimiento del plazo acordado para contestar las preguntas en el Sistema de Bibliotecas del UPRRP: 2015- 2016

Fuente: Organizado por la autora

Los números son referentes a la cantidad de preguntas recibidas través del servicio *¿Ayuda, Preguntas?* durante los años 2015 al 2016 (Total = 241)

5.4.3 Transcripciones del servicio ¿Ayuda, Preguntas?

Este apartado presenta el análisis de los tipos de preguntas que se recibieron a través del SRV y las contestaciones ofrecidas por los bibliotecarios durante los años 2015 y 2016. Este análisis no incluye las estadísticas de consultas realizadas en la base de conocimiento, ya que son preguntas que fueron previamente contestadas a través del servicio. Con respecto a este particular, según las estadísticas provistas por la plataforma, se depositaron 85 preguntas en la base de conocimiento y fueron consultadas en 257 ocasiones durante el periodo evaluado.

Respecto a las transcripciones, el SRV, el SB recibió un total de 245 consultas a través de *¿Ayuda, Preguntas?* durante los años 2015-2016. En el proceso de análisis y cotejo de los datos, se identificaron algunas preguntas con errores que imposibilitaban su evaluación y también algunas compuestas por más de una pregunta. El proceso permitió eliminar algunas preguntas incompletas y separar preguntas compuestas. Al final, se analizaron 241 transcripciones de preguntas contestadas.

5.4.3.1 Categorías de las preguntas

Con el propósito de conocer las necesidades de información de los usuarios se categorizaron las preguntas recibidas a través del SRV durante los años 2015 y 2016. El contenido de las consultas se agrupó en once grandes categorías. Nueve de éstas tomaron como base los trabajos de Arnold y Kaske (2005), Bishop (2012), Logan y Lewis (2011) y Numminen y Vakkari (2009). Por su parte, las categorías denominadas *Actividades académicas* y

administrativas y Servicios técnicos y administrativos de la biblioteca fueron añadidas por la doctoranda. Según lo establecido en la metodología de esta investigación, las categorías incluidas fueron:

- Referencia Rápida - preguntas cuyas respuestas son de fácil acceso y donde la información solicitada normalmente se encuentra en trabajos de referencia estándar.
- Búsqueda Específica - preguntas que solicitaban información sobre un tema, autor, recurso o artículo en particular.
- Investigación - preguntas que presentan un alto nivel de complejidad para ser contestadas y donde el bibliotecario debe emplear bastantes fuentes de información para responderla.
- Disponibilidad - preguntas que buscan conocer si la biblioteca cuenta con ciertos recursos, electrónicos o impresos, como por ejemplo con un libro o una publicación de revista particular. También incluye preguntas sobre la disponibilidad de equipos como impresoras o computadoras para el uso de los estudiantes.
- Instrucción bibliotecaria - preguntas que requirieron que el bibliotecario orientara al usuario en el uso de fuentes, recursos y procesos de investigación entre otras.
- Políticas y procedimientos - preguntas que consultan sobre políticas particulares de la biblioteca como puede ser la de, circulación, préstamos interbibliotecarios, referencia, etc.
- Tecnológicas - preguntas que envuelven el uso de equipos tecnológicos, conexión a la Internet o problemas con nombres de usuarios y contraseñas entre otros.
- Direccionales - Preguntas que solicitan asistencia con horarios y / o algún asunto dentro del entorno físico de la biblioteca como, por ejemplo, colecciones, cuartos de estudio, departamentos y personal entre otros.
- Actividades académicas y administrativas - preguntas sobre servicios que no se ofrecen en las bibliotecas y están

estrechamente relacionados a diferentes trámites académicos y administrativos de la Institución Universitaria.

- Servicios técnicos y administrativos de la biblioteca - preguntas relacionadas a servicios de catalogación, adquisiciones de recursos y asuntos de disponibilidad de empleo en la biblioteca entre otros.
- Otra - aquellas preguntas que no encajaron en ninguna de las categorías incluidas como, por ejemplo, notas de agradecimiento, quejas del servicio, compra o encuadernación de libros, etc.

Los ejemplos concretos de cada una de estas categorías se pueden visualizar en el Apéndice D.

Como se muestra en la Figura 43, un 18% (44) de los usuarios recurrieron al SRV para solicitar ayuda con búsquedas sobre tópicos o recursos específicos, un 14% (33) hizo preguntas relacionadas a las actividades académicas y administrativas del Recinto y 12% (29) consultó asuntos sobre las políticas y los procedimientos. Las preguntas de investigación (25), direccionales (25) y de disponibilidad (23), alcanzaron el 10% de las consultas. Los porcentajes más bajos, menores al 10%, se encuentran en las categorías de Tecnologías con 9% (22) e Instrucción con 4% (9), Otros con 2% (6) y Servicios técnicos y administrativos de la biblioteca con un 2% (5).

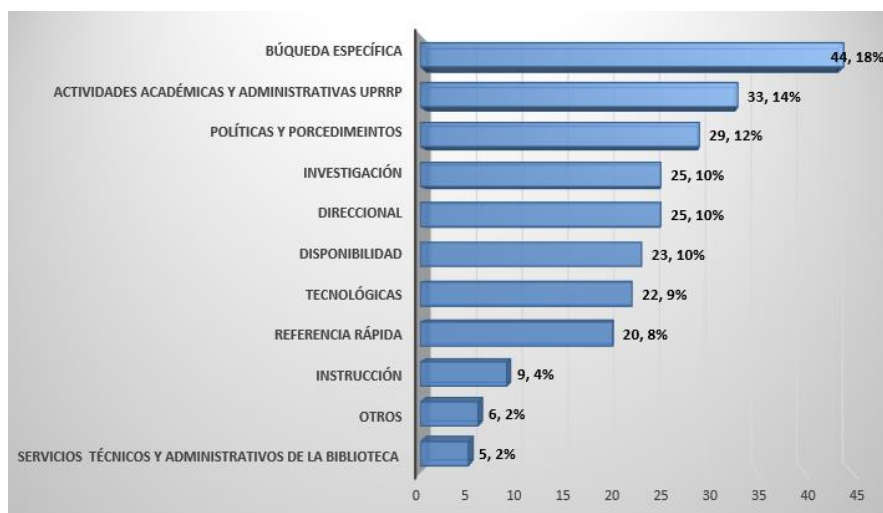


Figura 43 Categorías de preguntas del Servicio de Referencia Virtual de la UPRR

Fuente: Organizado por la autora

Los números son referentes a la cantidad de preguntas recibidas través del servicio *¿Ayuda, Preguntas?* durante los años 2015 al 2016 (Total = 241)

Como se ha mencionado anteriormente, el número mayor de las preguntas (99) fue realizado por estudiantes (graduados y sub graduados) de la UPRR. Las categorías con mayor frecuencia en este grupo de usuarios fueron: Instrucción Bibliotecaria (56%), Direccionales (56%), Referencia Rápida (55%) y Políticas y Procedimientos (48%), Actividades administrativas y Servicios Técnicos de la Biblioteca (42%), Investigación (36%), Disponibilidad (35%) y Búsquedas Específicas (32%) (Véase Tabla 12).

El segundo grupo con mayor número de preguntas fue el de usuarios Externos (Puerto Rico e Internacionales), dirigidas en su mayoría a las Actividades administrativas y Servicios Técnicos de la Biblioteca (42%), Políticas y Procedimientos (38%), Disponibilidad de recursos y materiales (35%), Búsquedas Específicas (34%) e Investigación (32%). Los usuarios Escolares presentaron porcentajes de 55% en preguntas de Asuntos no relacionados a los servicios bibliotecarios y un 18% en preguntas sobre Actividades administrativas y Servicios Técnicos de la Biblioteca. Otro

porcentaje considerable (45%) se observó en preguntas Tecnológicas y de Instrucción (33%) realizadas por los Empleados (docente y No docentes) de la UPRRP.

Tabla 12 Categorías de preguntas analizadas por tipo de usuarios

Tipo de Pregunta	Estudiante UPRRP	Externo*	Empleado UPRRP	Escolar	Estudiante o empleado otra universidad	Estuante/ Empleado otro recinto UPR	Desconocido	Total Tipo de preguntas
Búsqueda Específica	14 32%	15 34%	4 9%	5 11%	4 9%	1 2%	1 2%	44
Direccional	14 56%	3 12%	1 4%	2 8%	1 4%	2 8%	2 8%	25
Disponibilidad	8 35%	8 35%	2 9%	0 0%	2 9%	3 13%	0 0%	23
Instrucción	5 56%	1 11%	3 33%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	9
Investigación	9 36%	8 32%	2 8%	3 12%	1 4%	2 8%	0 0%	25
Políticas y Procedimientos	14 48%	11 38%	2 7%	1 3%	1 3%	0 0%	0 0%	29
Referencia Rápida	11 55%	4 20%	0 0%	3 15%	1 5%	1 5%	0 0%	20
Tecnológicas	8 36%	3 14%	10 45%	0 0%	1 5%	0 0%	0 0%	22
Asuntos no relacionados con los servicios bibliotecarios	2 18%	0 0%	1 9%	6 55%	0 0%	0 0%	2 18%	11
Actividades administrativas y Servicios técnicos de la Biblioteca	14 42%	14 42%	2 6%	0 18%	0 0%	2 6%	1 3%	33
Total Tipo de usuarios	99	67	27	20	11	11	6	241

Fuente: Organizado por la autora

*Usuarios de Puerto Rico e Internacional

5.5 Análisis sobre la calidad del Servicio de Referencia Virtual *¿Ayuda, Preguntas?*

Otro de los objetivos de investigación de este capítulo se orientó a evaluar la calidad del servicio *¿Ayuda, Preguntas?* del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, según su práctica y las respuestas ofrecidas por los bibliotecarios. En términos generales, analiza las respuestas ofrecidas por los bibliotecarios del SB utilizando las pautas de la IFLA (2015) y la RUSA (2017).

5.5.1 Evaluación de la calidad de las respuestas

Esta parte de la investigación examinó 241 preguntas y respuestas recibidas a través del servicio *¿Ayuda / Preguntas?*, entre el primero de enero de 2015 hasta el 31 de diciembre de 2016. El análisis pone en práctica las rúbricas de Biglin y Docherty (2012), las cuales fueron brevemente modificadas para adaptarlas al presente estudio. Con el propósito de conocer la interacción del bibliotecario con el usuario, lo apropiado de las respuestas y los recursos y fuentes utilizadas, entre otros elementos, la rúbrica aplicada midió los siguientes indicadores: saludo; entrevista de referencia; precisión de la respuesta; calidad de las fuentes y los recursos utilizados y/o recomendados; instrucción bibliotecaria; y conclusión de la respuesta.

El *Saludo* evaluó el encabezamiento o la introducción que se tiene con el usuario al iniciar el proceso de ofrecer una respuesta. En otras palabras, se enfocó en conocer la cortesía y amigabilidad expresada por el bibliotecario al momento de atender una consulta. Este indicador no evaluó las preguntas que

no fueron contestadas. Por su parte, la *Entrevista de Referencia* midió la forma en que el bibliotecario interactúa con el usuario a fin de aclarar la pregunta o identificar las necesidades de información que tuvieron.

Al partir de la premisa de que las transcripciones evaluadas son de un servicio que se ofrece en modalidad asincrónica, fue muy difícil evaluar la interacción y conexión que se pudo dar entre el usuario y el bibliotecario, contrario a la dinámica que se brinda cuando el servicio se ofrece de manera sincrónica. En este caso algunas contestaciones no se pudieron evaluar debido a que la pregunta no requería entrevista como, por ejemplo, las direccionales, de disponibilidad, las no relacionadas con la biblioteca y las que no se contestaron.

El tercer indicador, *Precisión de la respuesta*, analizó la exactitud de la contestación ofrecida al usuario y si en efecto la respuesta se ajustaba a la pregunta de este. En el proceso se excluyeron aquellas contestaciones a preguntas no relacionadas con los servicios directos de la biblioteca y también las preguntas no contestadas.

El indicador de *Calidad de las fuentes y recursos* utilizados y/ o recomendados estableció la medición en base a la cantidad, fiabilidad y relevancia de éstos para contestar la pregunta. En este particular, las bases de datos fueron preferidas a Google u otras fuentes de la Internet para asistir a un usuario. No fue posible visualizar muchas de las fuentes utilizadas y recursos suministrados a los usuarios ya que muchas contestaciones se ofrecieron sin mencionar las fuentes utilizadas o suministradas. Por otra parte, los datos de transcripción provistos por la plataforma de LibAnswers solo dan acceso al texto de la respuesta y no a los recursos que se adjuntan. Esta situación nos

obligó a excluir de la evaluación todas las preguntas que no permitieron ver las fuentes utilizadas y recursos facilitados. También se excluyeron aquellas en las que fue innecesario ofrecer fuentes complementarias debido a que la respuesta contestó claramente la pregunta del usuario. Tampoco se evaluaron las preguntas no relacionadas con la biblioteca y las preguntas no contestadas.

El penúltimo indicador, *Instrucción bibliotecaria*, midió el detalle de las recomendaciones o estrategias de búsqueda ofrecidas por el bibliotecario para guiar al usuario en la búsqueda de información. Estas recomendaciones incluyen términos de búsqueda y los pasos específicos a seguir para encontrar la información deseada. Las contestaciones a preguntas que no requirieron instrucción del bibliotecario y las preguntas sin respuestas se excluyeron de esta evaluación.

Finalmente, el indicador de la *Conclusión* evaluó la forma en que el bibliotecario finalizó la interacción con el usuario y los componentes de seguimiento a partir de las consideraciones que se deben tomar para asegurar el satisfacer las necesidades de información del usuario tal y como lo establecen las recomendaciones de la IFLA (2015).

Cada indicador incluido en la rúbrica mide las consultas en cuatro niveles. El nivel cuatro (4) está en la posición más alta y el nivel uno (1) en la más baja (Véase Apéndice I). Para obtener el promedio general de cada uno de los indicadores se analizó cada respuesta y se le asignó la puntuación de acuerdo con el nivel correspondiente de la misma. La ecuación estadística para obtener dicho promedio general consideró el total general de las puntuaciones de cada indicador y el total de las respuestas que aplicaron a cada uno de ellos. Una vez valoradas las respuestas, se sumaron las puntuaciones acumuladas de cada

indicador, de forma independiente, y el total de cada uno de ellos se dividió por el total de las respuestas que le aplicaron. La fórmula utilizada para cada indicador se presenta a continuación:

$$\frac{\text{Total de la puntuación acumulada del Promedio General}}{\text{Total de las respuestas aplicables (Indicadores)}} = \text{Promedio general}$$

El contenido de la Tabla 13 resume los resultados de los seis indicadores evaluados tomando en consideración la cantidad de respuestas recibidas (241), los puntos acumulados; el total de respuestas aplicables y el promedio general de cada uno de los seis indicadores. El Apéndice I, por su parte, describe el análisis realizado para obtener el promedio general de cada indicador.

No todas las respuestas (241) se pudieron someter a evaluación en cada indicador. En algunos de los indicadores los resultados responden a un gran número de consultas evaluadas, mientras que, en otros, el número de consultas fue muy bajo. Para efectos de este análisis, en los indicadores de Saludo, Calidad de las respuestas y Conclusión, el número de respuestas aplicables para evaluación superan el 90%, mientras que el indicador de Calidad de las fuentes y recursos evaluó un 57%, el de Instrucción un 15% y el de Entrevista solo un 6% de las respuestas.

Tabla 13 Resumen de la evaluación de las respuestas ofrecidas en el SRV ¿Ayuda, Preguntas? del Sistema de Bibliotecas de la UPRRP

Indicador	Respuestas	Puntos acumulados	Respuestas aplicables	Promedio general
Saludo	241	312	236	1.32
Entrevista de Referencia		53	14	3.79
Precisión de la respuesta		856	226	3.79
Calidad de las fuentes y recursos		527	137	3.85
Instrucción Bibliotecaria		146	54	2.65
Conclusión de la sección		262	232	1.13

Fuente: Organizado por la autora

La Tabla 14 resume los resultados de la tabulación de las respuestas por indicador. Al sumar el promedio general de cada una de las categorías evaluadas (16.53) y dividir el total obtenido por el número total de las categorías (6), el promedio del puntaje global resultante es de 2.75. Sin embargo, este promedio presenta variaciones por indicadores que se deben considerar para la evaluación.

Al monitorear las seis categorías evaluadas, los resultados individuales identifican tres áreas de mayor fortaleza del servicio: *Calidad de las fuentes*, *Entrevista de referencia* y *Objetividad de la respuesta*. Una cuarta área de fortaleza es la *Instrucción bibliotecaria*, aunque los resultados también nos muestran una parte del cuestionable promedio.

Tabla 14 Puntaje promedio de los indicadores de la rúbrica

Indicador	Puntaje Promedio
Saludo	1.32
Entrevista de Referencia	3.79
Precisión de la respuesta	3.79
Calidad de las fuentes y recursos	3.85
Instrucción Bibliotecaria	2.65
Conclusión de la sección	1.13
Promedio General	2.75

Fuente: Organizado por la autora

El indicador *Calidad de las fuentes y recursos* resultó con el promedio más alto. Ese indicador alcanzó 3.85 de un máximo de 4.00. La *Entrevista de referencia* obtuvo un 3.7 de la puntuación promedio, lo que indica otra fortaleza del servicio. Este indicador evaluó las instancias donde el bibliotecario aclaró la pregunta de los usuarios a fin de comprender la necesidad de éstos. Por su parte, la *Precisión de las respuestas* obtuvo un 3.79 del promedio general. La puntuación promedio general de la *Instrucción bibliotecaria*, fue de 2.65. El *Saludo* obtuvo una de las puntuaciones más bajas con 1.32 al igual que la

Conclusión de la consulta con 1.13, lo que los identifica como los aspectos más débiles del SRV del Sistema de Bibliotecas.

CAPÍTULO VI DISCUSIÓN

Esta investigación tiene como propósito analizar y describir la práctica del Servicio de Referencia Virtual (SRV) en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras (UPRRP). El Recinto de Río Piedras ofrece SRV de manera individual en el Sistema de Bibliotecas bajo la denominación *¿Ayuda, Preguntas?* y en consorcio bajo la denominación *Pregúntale a tu Bibliotecario*. El Sistema de Bibliotecas incluye 10 colecciones y 11 bibliotecas. Por su parte, el servicio en consorcio, aplicable al Recinto de Río Piedras, integra las bibliotecas de Ciencias Naturales y Derecho.

Esta parte de la tesis discute los resultados fundamentados en los objetivos de la investigación: uso del servicio, percepción y nivel de satisfacción del usuario, tráfico y necesidades del servicio y calidad del servicio.

6.1 Hallazgos sobre el uso del Servicio de Referencia Virtual en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

A partir de los hallazgos resulta alarmante la baja tasa de uso del SRV en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Según los resultados de este estudio, de los 404 encuestados, 337 no utilizan el servicio; solo 77 lo han hecho. La razón principal señalada por los estudiantes que no utilizan el servicio responde al desconocimiento de éste. Factores como el desconocimiento sobre cómo y dónde solicitar el servicio y la preferencia de los usuarios por hacer las investigaciones por su cuenta, contribuyeron al bajo uso del SRV.

Otro dato que confirma el poco uso del servicio se obtuvo al analizar el

tráfico de consultas recibidas en el servicio *¿Ayuda, Preguntas?* durante los años 2013 al 2016. En este caso no solo se observó bajo uso del servicio, sino que también se reflejó disminución de uso en esos años. De primera instancia se observó que el número de consultas por año es extremadamente bajo considerando la cantidad de estudiantes matriculados que albergó el Recinto de Río Piedras durante los años de dicho periodo. Es decir, la matrícula de estudiantes en el Recinto de Río Piedras entre los años evaluados fluctuó entre 15,487 y 16,454, sin incluir el personal docente y otros empleados que también forman parte de la comunidad universitaria (Oficina de Planificación, Estratégica y Presupuesto de la Universidad de Puerto Rico, 2018). Los datos recolectados muestran que 106 consultas se recibieron en el 2013, 139 en el 2014, 124 en el 2015 y 121 en el 2016. Al comparar la cantidad de consultas anuales con la cantidad de estudiantes matriculados por año, los datos revelan que el porcentaje de uso apenas alcanza el uno por ciento. Por otra parte, si se observan las cifras de consultas por año, el aumento de consultas solo se observa en el año 2014 y, a partir de ellos, el uso del servicio comienza a disminuir.

Estos resultados ponen en evidencia la desconexión que existe entre el SRV que se ofrece en las bibliotecas de la UPRRP y el conocimiento que tienen los estudiantes de su ofrecimiento. Esta información es indicativa de que las bibliotecas del Recinto de Río Piedras no han realizado esfuerzos suficientes para difundir el servicio. Cuando un servicio se desconoce o se tiene poca información sobre su propósito y funcionamiento es muy probable que no se esté promoviendo de la manera correcta. Uno de los datos que evidencia este aspecto lo muestra la Figura 19 con un sinnúmero de comentarios de los estudiantes encuestados quienes, a través de sus solicitudes de promoción,

confirman la ausencia de ésta.

Los resultados de este estudio sugieren, claramente, la necesidad apremiante de difundir agresivamente información sobre el servicio y las formas de accederlo entre la comunidad universitaria y los usuarios potenciales de las bibliotecas del Recinto de Río Piedras. De esta forma, la clientela no solo conocerá la existencia del servicio, sino que entenderá su misión y, por consiguiente, lo utilizará en los momentos que estime necesario para satisfacer sus necesidades informativas a capacidad.

Por otra parte, los resultados manifiestan una evidente preferencia de los estudiantes, usuarios y no usuarios del SRV, por realizar sus investigaciones de manera independiente. En este particular, un porcentaje alto de usuarios del servicio, no lo utiliza como primera alternativa. Tanto para los usuarios del servicio, como para los que no lo utilizan, la alternativa predilecta fue la Internet y en segundo lugar las bases de datos. A pesar de que los estudiantes también mencionaron haber utilizado otros recursos de la biblioteca como el Catálogo en línea y hasta la referencia presencial, indiscutiblemente, la llegada de las nuevas tecnologías de la información, entre ellas la Internet, se manifiesta como la razón más influyente que justifica este hallazgo.

Actualmente, los estudiantes cuentan con un sinnúmero de alternativas provistas por la Internet para buscar la información por su cuenta. A tales fines, no se pone en duda que tanto los estudiantes que no utilizan el SRV, como los que lo utilizan, prefieran recibir una respuesta rápida a sus necesidades de información a través de todas esas alternativas que le ofrecen las tecnologías y de esta forma no tener que esperar por la contestación de un bibliotecario, que en el caso de la UPRRP, puede tardar de 24 a 48 horas, según establecidas tanto

en el servicio *Pregúntale al Bibliotecario* como en *¿Ayuda, Preguntas?*

No obstante, la preferencia mostrada por los estudiantes hacia la Internet como primera alternativa para la búsqueda de información por su cuenta, levanta preocupaciones considerables. En primer lugar, no se puede negar que la Internet es un medio de información muy abarcador en nuestros tiempos, que ha ido suplementando muchos de los servicios informativos que se ofrecen en las bibliotecas. Esto podría representar, no solo la continua disminución del uso de los servicios de referencia, sino más bien la desaparición de algunos de éstos, como es el caso del servicio de referencia virtual.

Por otro lado, existe la probabilidad de que la información que los usuarios encuentran en la Internet y que acostumbran a utilizar para satisfacer sus necesidades informativas de manera más inmediata, no cuenten con los elementos de confiabilidad necesarios para los ambientes académicos. Esto es posible debido a que los estudiantes pueden no tener amplios conocimientos para distinguir una información confiable de una que no lo es.

La selección de las bases de datos, los recursos de la biblioteca y el catálogo en línea como fuentes de información, aunque no sobrepasan las preferencias por la Internet, certifican la utilidad de los recursos provistos por la biblioteca en los procesos investigativos de los usuarios y el valor que tienen para sus investigaciones. En este caso, todos ofrecen la fiabilidad y confiabilidad informativa necesaria en el momento de realizar una investigación.

Ante estas realidades, estas tecnologías presentan una oportunidad a las bibliotecas del Recinto de Río Piedras para tomar ventaja de las mismas e implementar cambios pertinentes de acuerdo con las preferencias y necesidades

apremiantes de los estudiantes. Parte de estos cambios podrían dirigir la atención de los usuarios hacia los recursos de la biblioteca a través del SRV. La integración de diversos recursos de información en las plataformas del SRV, como por ejemplo manuales instruccionales sobre el uso, manejo y beneficios de las bases de datos, catálogo en línea y otros recursos de la biblioteca podrían ser parte del esfuerzo. Adicional a ello, se podrán crear tutoriales y manuales didácticos donde se incluyan fuentes y recursos fiables de la Internet que también respondan a sus necesidades.

6.1.1 Los usuarios del Servicio de Referencia Virtual en la UPRRP

En términos generales, los resultados ponen en perspectiva que a pesar de que el servicio es utilizado por casi todas las categorías de grados académicos del Recinto de Río Piedras, las necesidades de información que requieren mayor atención por parte de los bibliotecarios de referencia, son los estudiantes de bachillerato o subgraduados.

Referente al año académico que cursan los estudiantes encuestados, a pesar de que hay representatividad de todos los años, la clientela mayor quedó representada en los de segundo año. En este particular, los estudiantes que cursan el segundo y el tercer año se mostraron como los que más han utilizado el servicio.

De manera general, se observa, que los estudiantes que cursan el primer año se encuentran en los porcentajes más bajos de uso del servicio. Al cuestionar estos resultados, se evidencia la necesidad de difundir el SRV principalmente con los estudiantes de primer año en el Recinto de Río Piedras, a fin de que éstos se familiaricen con el servicio desde sus inicios en la universidad, y lo

vean como una alternativa para satisfacer sus necesidades informativas a través de sus años académicos.

La encuesta también nos revela que a pesar de que casi todas las Facultades y Escuelas del Recinto de Río Piedras utilizan el SRV en algún porcentaje, la mayor frecuencia recae sobre las facultades de Ciencias Naturales y Ciencias Sociales. En este caso, Ciencias y Tecnologías de la Información, Humanidades, Administración de Empresas, Educación, Comunicaciones y Arquitectura mostraron poca frecuencia de uso. Estudios Generales, Música y Planificación no se visualizan como usuarios del servicio hasta ese momento.

En el caso del análisis realizado a las preguntas recibidas en el servicio *¿Ayuda, Preguntas?* del Sistema de Bibliotecas, aunque la clientela incluye estudiantes y empleados de otros recintos y universidades del país, escolares y a toda la comunidad externa, local e internacional que no forman parte de la comunidad del Recinto de Río Piedras, el porcentaje mayor de usuarios también quedó representado por estudiantes subgraduados del Recinto. Por su parte, cuando se compararon todas las comunidades que utilizan *¿Ayuda, Preguntas?*, es un hecho que los estudiantes del Recinto de Río Piedras representan a los usuarios más frecuentes con un poco más de la mitad del porcentaje de la muestra, como es lo esperado. Los empleados de dicha institución, aunque no se encuentran entre los usuarios con menor frecuencia de uso del SRV, el nivel de uso que hacen del mismo no es significativo (11%).

De todas las clasificaciones, el grupo de usuarios con el segundo porcentaje más alto de uso, forma parte de la comunidad externa del Recinto entre los cuales se encuentran usuarios de Puerto Rico e Internacionales. La frecuencia de estos usuarios externos se puede justificar debido a que son

comunidades que no están estrechamente relacionadas a ninguna institución universitaria o centro de información y, por lo mismo, este tipo de servicio suele ser muy útil para satisfacer sus necesidades informativas. De igual forma, esta comunidad externa, al no estar relacionadas a instituciones académicas o centros de información, pueden ver este tipo de servicio en línea como una ventaja lógica y conveniente para poder recibir una respuesta a una pregunta sin tener que trasladarse a la biblioteca. De otra forma tendrían que llegar al Recinto y encontrar la biblioteca para poder hacer la pregunta. En el caso de las otras categorías, Escolares, Estudiantes o Empleados de otros recintos u universidades, es muy posible que tengan algún centro de información en sus instituciones, por lo que muchas de sus necesidades informativas pueden ser resueltas desde sus espacios académicos.

El análisis de las preguntas recibidas a través del Sistema de Bibliotecas, *¿Ayuda, Preguntas?*, también muestra a las facultades de Ciencias Naturales, Ciencias Sociales, Humanidades y Educación como parte de las comunidades del Recinto con mayor frecuencia de uso. Es posible que las bibliotecas pertenecientes a las facultades que hacen mayor uso del servicio, utilicen estrategias de mercadeo para dejarle saber a los estudiantes sobre éste. Sin embargo, ese dato lo desconocemos. En lo que respecta a las facultades con menor uso del servicio, las posibles razones pueden estar contenidas en las respuestas ofrecidas por los estudiantes que no lo utilizan, entre las cuales se evidencia principalmente el desconocimiento de éste.

Ciertamente, tanto el cuestionario como el análisis de las transcripciones utilizan una muestra limitada de usuarios y de preguntas, por lo que es posible que sea necesario ampliar ambas muestras para obtener resultados más certeros

que permitan hacer comparativas más reales sobre este aspecto. Sin embargo, conocer la comunidad de usuarios con mayor y menor frecuencia de uso ayuda a diseñar el plan de mercadeo del servicio, basado precisamente en impactar a la población que menor representatividad tenga en el uso de éste. En este caso la difusión del SRV debe ir dirigida hacia aquellas facultades que hasta el momento no se visualizan como usuarios del servicio o lo hacen con baja frecuencia. De igual forma es necesario intensificar el mercadeo del servicio en aquellas poblaciones que ya lo conocen.

6.1.2 Servicio de Referencia Virtual: Conocimiento, acceso y motivación

El uso de cualquier tipo de servicio depende del nivel de conocimiento que se tenga de éste. En este particular, los usuarios ponen en evidencia la participación que han tenido tanto los profesores como los bibliotecarios para dar a conocer este servicio e impulsar el uso de mismo entre los estudiantes. Esto responde a que la formación de un usuario es parte de la misión principal de las instituciones universitarias, que integra tanto al profesorado como al personal bibliotecario. En el caso de las bibliotecas, el propósito principal es alfabetizar, educar y guiar a un usuario en el proceso de búsqueda y utilización de información con el fin de satisfacer sus necesidades informativas para el estudio y la investigación con efectividad.

Los hallazgos presentan que la mayor parte de los usuarios del servicio han conocido y tenido acceso al mismo desde la página Web del Sistema de Bibliotecas. El acceso a través de las páginas de las bibliotecas de Ciencias Naturales y Derecho no es frecuente. Es posible que el Sistema de Bibliotecas

acapare la mayor cantidad de estudiantes que utiliza el servicio debido a que es el centro de información más grande en el Recinto de Río Piedras, dada la cantidad de facultades a las que se le ofrecen servicios a través de sus colecciones y unidades de bibliotecas estratégicamente ubicadas. En el caso de la Biblioteca de Derecho, es pertinente recordar que esta unidad no formó parte de las bibliotecas visitadas debido a la relación cercana que tiene la doctoranda con dicha comunidad de usuarios. Es posible que esta limitación haya afectado al porcentaje que representa el acceso al SRV desde la página Web de la Biblioteca de Derecho, aunque no se entiende que supere al Sistema de Bibliotecas.

La presencia del SRV en las páginas Web de las bibliotecas de la UPRRP está representada con iconos e imágenes que identifican el servicio. A pesar de que esta práctica contrasta positivamente con las pautas establecidas por la IFLA (2015) en su sección 1.5 sobre el diseño de la interfaz, es pertinente cuestionar sobre las posibles razones por las cuales el servicio no se utiliza ampliamente. En este particular, es importante tomar decisiones proactivas referentes a la comunicación o difusión del servicio para que los usuarios conozcan y sepan acceder el mismo.

Los resultados relacionados a las motivaciones para el uso del SRV presentan una realidad que está supuesta a desarrollarse en el ambiente académico universitario. En el caso de los estudiantes usuarios del SRV de la UPRRP, su razón primordial responde a intereses formativos. A pesar de que los estudiantes universitarios también pueden tener necesidades de información personal o profesional, es completamente normal que la frecuencia mayor sea satisfacer sus necesidades académicas para poder cumplir con sus labores de

estudio e investigación. De esta forma también se valida uno de los objetivos principales de los servicios de referencia que es guiar a los estudiantes en sus procesos formativos de estudio e investigación. Sin embargo, se evidencia la urgente necesidad de intensificar la estrategia de mercadeo para lograr motivar el uso del servicio y de esta forma aumentar su oferta.

6.2 Hallazgos sobre la Percepción y Satisfacción de los usuarios del Servicio de Referencia Virtual

Los servicios bibliotecarios, particularmente los servicios de referencia presencial y virtual se dirigen a satisfacer las necesidades de información que presentan los usuarios. Sin embargo, para saber si se está cumpliendo con dicho objetivo es necesario conocer la percepción que tienen los usuarios sobre el mismo. La opinión que un usuario pueda tener sobre un servicio en particular es considerada actualmente uno de los elementos primordiales para diseñar y evaluar su funcionamiento, identificar sus fortalezas y limitaciones y finalmente poder crear estrategias para optimizarlo.

Parte de los resultados de esta investigación nos permitieron conocer tanto la opinión como el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con el SRV que se ofrece en la UPRRP. En términos generales, la mayor parte de los usuarios se mostró satisfecha tanto con el servicio que recibieron, como con la utilidad de éste. La satisfacción de éstos también quedó demostrada una vez la mayoría absoluta de los usuarios indicó que volvería a utilizar el servicio y también que lo recomendaría a otras personas.

Por otra parte, la percepción de los usuarios, también recoge importantes recomendaciones para optimizar aspectos del servicio, que aunque evaluados

positivamente, requieren ser atendidos. Entre los aspectos señalados se encuentran la asertividad de las respuestas, la plataforma del servicio, las modalidades del servicio y el tiempo de la respuesta.

La asertividad de la respuesta está estrechamente relacionada a la información que se ofrece y la pertinencia de ésta. Sin embargo, la expectativa que pueda tener un usuario al momento de solicitar algún tipo de información representa un elemento de importancia al momento de evaluarla. En este particular, es posible que el usuario esperara una respuesta precisa a una necesidad informativa del momento, y la misma no fue contestada de manera correcta o satisfactoria. Asimismo, es posible que el usuario haya dirigido una pregunta no relacionada con los servicios que se ofrecen en la biblioteca y la misma no fue contestada o tuvo que ser referida. En estos casos es pertinente ofrecer capacitación a los bibliotecarios sobre técnicas de instrucción y búsqueda de recursos y fuentes basados en las temáticas más comunes que enmarcan las necesidades de información de los usuarios de la comunidad. De igual forma, el servicio debe ser claro con las cuestiones que se atienden y hacerlas visibles al usuario para evitar contestar preguntas de manera incompleta, incorrecta o tener que referirla a la oficina correspondiente si fuese el caso.

En cuanto a la interfaz de la plataforma del servicio, las recomendaciones de los usuarios pueden estar relacionadas con el contenido de apoyo a la investigación, la forma en que se presenta el servicio, el funcionamiento y los aspectos de navegación. Acorde con lo que establece IFLA (2015), la plataforma de este tipo de servicio además de ser sencilla y fácil de usar, su diseño debe poder captar la atención del usuario. De esta forma

no solo se podrá optimizar la presentación del servicio en las páginas Web de las bibliotecas del Recinto, sino que se maximizaría el uso del éste.

En lo que respecta a las modalidades del servicio, otro de los hallazgos hace referencia a la preferencia de los usuarios por las redes sociales como Facebook para mantener comunicación con los bibliotecarios y recibir asistencia en sus necesidades de información. Según los datos suministrados por Ditrendia (2018), actualmente Facebook es una de las redes sociales con mayor cantidad de usuarios en el mundo. El estudio comparativo realizado entre las bibliotecas de Estados Unidos y España, discutido en el Capítulo 4 de esta investigación, también lo posicionan como una de las herramientas más utilizadas en las bibliotecas académicas de estos dos países (Véase Figuras 10 y 11). Los mensajes de texto y WhatsApp también fueron seleccionados por un porcentaje significativo de usuarios del SRV. La inclusión de otros medios de comunicación que no son tan comunes en el SRV ofrecido en la UPRRP, parecen ser un elemento de importancia para los usuarios. Su integración en el SRV supone, en primer lugar, la posibilidad de satisfacer las necesidades de información de los usuarios sin barreras de tiempo y espacio y, en segundo lugar, la oportunidad de que las bibliotecas impulsen un cambio radical que amplíen los servicios ofrecidos tradicionalmente.

En términos generales se observa que el servicio presencial de referencia, a pesar de ser un elemento esencial de equidad para las personas, ya no forma parte de las alternativas preferidas de los estudiantes en el momento de buscar la información. A tales fines, se podría interpretar que la integración de nuevas tecnologías al Servicio de Referencia Virtual que se ofrece en las bibliotecas no solo se ajustaría al nuevo comportamiento y a las preferencias de los usuarios

con la información, sino que agregaría valor al servicio que en definitiva redundaría en aumentar la formas de satisfacción de los usuarios.

Las recomendaciones sobre la modalidad del servicio y el tiempo de las respuestas son elementos que pueden estar relacionados. Actualmente, la modalidad utilizada para ofrecer los SRV en las bibliotecas del Recinto de Río Piedras es el formulario electrónico y el tiempo límite para ofrecer las respuestas, una vez se recibe una pregunta, es de 24 horas en el caso de *Pregúntale a tu Bibliotecario* y 48 horas en *¿Ayuda, Preguntas?*

Los resultados del análisis realizado a las transcripciones de preguntas del Sistema de Bibliotecas indican que el tiempo general en que se responden las preguntas en *¿Ayuda, Preguntas?* es menor de 48 horas. Claramente, las respuestas van desde unos pocos minutos hasta más de 72 horas, pero la mayor parte de las preguntas se contestaron dentro del periodo establecido por el SB. Por otra parte, se identificaron preguntas que se contestaron en períodos que exceden el tiempo límite establecido para hacerlo, y es un dato que no se puede ignorar. Ello muestra la necesidad de buscar alternativas que permitan a los bibliotecarios poder cumplir a cabalidad con el tiempo estipulado y comprometido para contestar las preguntas.

Resulta positivo observar que gran parte de las respuestas enviadas durante el pedido establecido, no excedieron las primera doce horas, mostrando así un nivel de efectividad muy alto y el cumplimiento con una de las recomendaciones generales de la IFLA (2015) donde se indica que las preguntas de los usuarios se contestar a la mayor brevedad posible. Sin embargo, es evidente que muchos usuarios no están dispuestos a esperar tanto por una respuesta y muchas veces prefieren hacer las investigaciones por su cuenta a

través de la Internet. Una de las formas de solucionar esta demanda de los usuarios es integrar la modalidad sincrónica al servicio a través del Chat u otras aplicaciones que permitan una respuesta inmediata a las necesidades de informativas de los usuarios. Por otra parte, es necesario establecer un sistema de turnos que formalice la atención al servicio por cierta cantidad de tiempo asignada a cada bibliotecario.

Otro de los factores evaluados por los usuarios fueron los recursos de información incluidos en el SRV. La utilidad de los contenidos de información en la interfaz de la plataforma del SRV como, por ejemplo, manuales de instrucción, tutoriales, bases de conocimiento, preguntas frecuentes y enlaces a recursos de la Internet, a las bases de datos y al catálogo público, fue evaluada con un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios. Aunque la mayor parte de estos recursos de información no se encuentra presentes en los SRV *¿Ayuda, Preguntas?* y *Pregúntale a tu Bibliotecario*, las páginas Web de bibliotecas donde se encuentran localizados ambos servicios integran herramientas de investigación suscritas o perpetuas, a disposición de éstos. Por lo tanto, dicha evaluación positiva supone la necesidad de que estos recursos estén disponibles y accesibles desde la interfaz de la plataformas de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas del Recinto de Río Piedras.

La presencia de estos recursos en la interfaz de la plataforma del servicio no solo posibilitarían aumentar el nivel de satisfacción de las necesidades informativas de los usuarios, sino que proporcionaría un mejoramiento en el funcionamiento del servicio. De igual forma minimizaría los esfuerzos del bibliotecario que atiende el servicio posibilitando la respuesta a ciertas preguntas previamente contestadas. Este es el caso de la base de conocimientos,

compuesta por preguntas que ya han sido contestadas con anterioridad y pueden volver a utilizarse para satisfacer necesidades informacionales de otros usuarios sin que un bibliotecario tenga que intervenir.

6.3 Hallazgos sobre el tráfico y las categorías de las consultas

La evaluación de las transcripciones del SRV de la UPRRP recogen diversos elementos que describen el tráfico de las consultas y las categorías de las preguntas recibidas en *¿Ayuda, Preguntas?*. El tráfico de las consultas detalla sobre el número de consultas recibidas, el horario en que se reciben y la frecuencia de uso del servicio por mes. Las categorías de preguntas, por su parte, detallan las necesidades informativas que presentan los usuarios al solicitar el servicio.

6.3.1 El tráfico de las consultas en el Servicio de Referencia Virtual

El SRV en el Sistema de Bibliotecas de la UPRRP se ofrece desde el año 2007. Sin embargo, los datos estadísticos más completos que detallan el tráfico de las consultas están disponibles a partir de la integración de la plataforma LibAnswers en marzo del 2012. Para efectos de esta investigación, los datos estadísticos que se analizan incluyen los registros por hora y por meses en los años 2015 y 2016.

Durante los años 2015 y 2016 el SRV del Sistema de Bibliotecas (SB) recibió un total de 241 consultas. Un número considerable de consultas se reflejó en horarios temprano como las 9:00am y las 12:00 del mediodía

aproximadamente. Sin embargo, el mayor tráfico de consultas fueron enviadas en horas tempranas de la tarde, es decir entre las 13:00 y 15:00 de la tarde. Es importante puntualizar que el SRV del SB se ofrece mediante la modalidad asincrónica, por lo que es muy probable que las preguntas sean contestadas en horarios laborables de las bibliotecas y por lo mismo el usuario encuentre que las horas tempranas en la tarde sean las más apropiadas para recibir una respuesta más inmediata.

En el caso de las consultas recibidas por mes, los resultados del estudio muestran que la mayor cantidad de consultas se reciben particularmente en los primeros meses después del inicio cada semestre académico, es decir después de agosto en el primer semestre y a finales del mes de enero en el segundo semestre. El número de consultas recibidas en los primeros meses del primer semestre es mayor en comparación con las consultas recibidas en los primeros meses del segundo semestre. Una de las razones que puede justificar este tipo de movimiento en las consultas en el primer semestre puede estar relacionado a la necesidad informativa de los estudiantes y el poco dominio de las herramientas y recursos de información de las bibliotecas. Ya en un segundo semestre pueden estar más capacitados para hacer investigaciones de forma independiente y no depender tanto de este tipo de servicio.

En el caso de los meses que muestran menor cantidad de preguntas, es posible que este aspecto esté estrechamente relacionado a los periodos de culminación de cursos y recesos académicos que se aplican en dichas fechas, como lo son el receso previo al inicio de clases (enero), el periodo de exámenes finales (mayo), el periodo de receso de verano para la mayor parte de las facultades (junio y julio), y el receso de Navidad (diciembre). En general, estos

datos son importantes para el estudio debido a que muestran la práctica del servicio en periodos de receso en relación con los semestres o meses regulares de clases.

6.3.2 Las necesidades informativas vistas desde las categoría de las consultas en el Servicio de Referencia Virtual

Cuando se analizan las consultas que se reciben en un Servicio de Referencia Virtual, no solo se destacan las categorías de preguntas, sino que también se obtiene mucha información de importancia que, entre otras cosas, establece las necesidades informativas principales de los usuarios, patrón de preguntas y el comportamiento habitual del usuario y el bibliotecario. Este estudio agrupó nueve categorías en un total de 241 preguntas. Las categorías agrupadas se basaron en los trabajos de Arnold y Kaske (2005), Bishop (2012), Logan y Lewis (2011) y Numminen y Vakkari (2009) y otras dos fueron creadas por la doctoranda durante el proceso de análisis, para un total de once categorías.

Los mayores porcentajes de las categorías de las preguntas no supera el 18%, por lo que se considera bajo en términos generales. Los hallazgos muestran que las necesidades de los usuarios apuntan tanto a cuestiones temáticas y bibliográficas como institucionales y personales. Sin embargo, al igual que el estudio de Armann-Keown, Cooke, y Matheson (2015), las preguntas de *Búsqueda Específica* tuvieron el porcentaje mayor (18%), siendo entonces las preguntas más frecuentes. Este tipo de preguntas solicitaron información de artículos o materiales sobre un tema en particular y asistencia con dichas búsquedas específicas en la biblioteca. Esto puede sugerir la

existencia de cierta dificultad en los usuarios para acceder a la información que buscan.

Las *Búsquedas Específicas* requieren que el usuario tenga dominio de herramientas de investigación, como las bases de datos, y otros recursos electrónicos en las bibliotecas. Es posible que muchos de los estudiantes y usuarios del servicio, entiendan complejo el uso de este tipo de herramientas de investigación y, por lo mismo, prefieren recibir la ayuda de un bibliotecario. Este tipo de pregunta presentó mayor requerimiento por parte de los usuarios externos y por parte de los estudiantes de la UPRRP.

En el caso de los usuarios externos, de Puerto Rico e Internacionales, la situación es más complicada, dado que estos no tiene acceso a las bases de datos. En el caso de los estudiantes de la UPRRP, algunas de las complejidades pueden incluir dificultad para iniciar una búsqueda o para identificar materiales apropiados de un tema en particular. A su vez, puede indicar falta de conocimiento o dominio para hacer búsquedas con las herramientas de investigación en las bibliotecas, como son las bases de datos, el catálogo en línea, etc. Ante esta posibilidad, es necesario que las bibliotecas capaciten a los usuarios o hagan accesibles manuales, tutoriales y otros recursos instruccionales, sobre cómo manejar las diferentes herramientas de investigación.

El porcentaje de las preguntas sobre *Actividades Académicas y Administrativas* de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, ocupó el segundo número más grande de preguntas formuladas por los usuarios con un 14%. La mayor parte de estas preguntas fueron formuladas por estuantes de la UPRRP y por usuarios externos. Estas preguntas no están relacionadas a

los servicios que se ofrecen en las bibliotecas como, por ejemplo: ofrecimiento de cursos en el Recinto, problemas con el acceso al correo electrónico institucional, proceso de registro en la plataforma de BlackBoard y tipos de becas disponibles entre otros. La mayor parte de estas preguntas fueron referidas a los departamentos u oficinas pertinentes.

La formulación de preguntas sobre *Actividades Académicas y Administrativas* del Recinto de Río Piedras, puede ser el indicativo de cierto desconocimiento de los usuarios sobre el tipo de preguntas que se contestan por el SRV. De igual forma supone la ausencia de información visible o de una política del servicio que establezca entre sus parámetros el tipo de preguntas que contesta. Por otra parte, también indica poca visibilidad de información sobre los asuntos académicos y administrativos a través portal de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. A tales efectos, se entiende correcto que el bibliotecario refiera este tipo de preguntas a las oficinas pertinentes. También es recomendable que la interfaz de la plataforma del SRV del Sistema de Bibliotecas, incluyan enlaces a la página oficial del Recinto y si es posible a la sección de asuntos administrativos.

Estos aspectos suponen la inclusión de los parámetros visibles y accesibles en la interfaz de la plataforma que orienten sobre el tipo de SRV. Requiere la inclusión de una política que delimite todos los fines del servicio, entre los cuales se incluya el tipo de servicios y preguntas que se contestan. Al momento de realizar esta investigación, el servicio *¿Ayuda, Preguntas?* no contaba con una política y tampoco integraba los parámetros del servicio en su interfaz de la plataforma, razón por la cual se observó un alto número de preguntas no relacionadas a los servicios que se ofrecen en las bibliotecas.

La tercera categoría más frecuente corresponde a las preguntas de *Política y Procedimientos* con un 12%. Estas se centraron en los procesos de circulación de los recursos, multas, préstamos interbibliotecarios y también sobre el acceso a los espacios y recursos de la biblioteca para los usuarios externos. La frecuencia de este tipo de preguntas señala cierto desconocimiento de las diferentes reglamentaciones y procedimientos de la biblioteca por parte de los usuarios.

Las preguntas sobre *Política y Procedimientos* puede sugerir varios asuntos. Uno, que prefieran, convenientemente, hacer las preguntas al bibliotecario en lugar de buscar las políticas, leerlas y aclarar las dudas que tengan referente a los procedimientos en los servicios. Otro, que las políticas y procedimientos no se encuentran disponible, no sean suficientemente accesibles en la página Web de la biblioteca o que no sean claras para el entendimiento del usuario. A tales fines, es necesario que las bibliotecas evalúen las posibles razones por la cuales reciben con frecuencia este tipo de preguntas, y hagan los ajustes necesarios para aclarar las dudas de los usuarios por otras vías y así maximizar el tiempo contestando preguntas más profundas en el aspecto de investigación. De igual forma es pertinente que las políticas de los servicios que se ofrecen en las bibliotecas sean claras y entendibles para los usuarios y se encuentren disponibles a través del SRV.

Las preguntas de *Investigación, Disponibilidad y Direccionales*, obtuvieron un porcentaje de uso homogéneo que apenas alcanzó el 10% (25). En el caso de las preguntas de investigación, la información solicitada requería, en su mayoría, información para desarrollar temas específicos y datos históricos de diversos asuntos como elecciones de Puerto Rico, accidentes corridos en

Puerto Rico en años pasados, etc. Por otra parte, se observó que el porcentaje mayor de preguntas de investigación fueron enviadas por estudiantes del Recinto y también por usuarios externos.

A pesar de que la mayor parte de las preguntas de *Investigación* se recibieron de estudiantes de la UPRRP (36%), se observó un segundo porcentaje considerable de preguntas de usuarios externos de Puerto Rico e Internacionales (32%). Ciertamente, el servicio *¿Ayuda, Preguntas?* se ofrece tanto a la comunidad universitaria como al público en general debido a que la Universidad de Puerto Rico es una entidad pública. El porcentaje de preguntas de investigación de los usuarios externos están relacionadas a las pocas posibilidades que tienen estos usuarios de acceder los recursos de la biblioteca de forma remota. Para el bibliotecario, por su parte, supone la complejidad de hacer la investigación completa debido a la imposibilidad de los usuarios externos para acceder los recursos. A tales fines, es importante que se establezcan políticas que delimiten la profundidad de las preguntas que pueden contestar en el SRV del SB para que, de esta forma, se evite utilizar demasiado tiempo en un proceso de investigación extenso, particularmente cuando se atienden preguntas de usuarios externos. Y es que, en el caso de los estudiantes del Recinto, el bibliotecario, no solo le pude orientar sobre la forma de manejar los recursos y herramientas de búsqueda, a las que seguramente tienen acceso, sino que puede ofrecerle la oportunidad de visitar la biblioteca para recibir la asistencia adicional que pueda necesitar.

Las preguntas *Direccionales* estuvieron relacionadas a la ubicación de recursos, colecciones específicas, ubicación de bibliotecas, horarios de las bibliotecas. La mayor parte de estas preguntas fueron enviadas por estudiantes

del Recinto (56%). Estos resultados podrían estar recomendando una mayor presencia de mapas que ubiquen a los usuarios con respecto a las facilidades de las diferentes bibliotecas y también la difusión de los horarios de las bibliotecas, no solo en espacios presenciales, sino en las redes sociales, páginas electrónicas y otros espacios virtuales de la biblioteca y la institución.

Referente a las preguntas de *Disponibilidad*, la mayor parte de estas fueron realizadas por los estudiantes del Recinto (35%) y usuarios externos (35%). Estos resultados pueden sugerir cierto desconocimiento por parte de los usuarios del servicio en la forma de utilizar las herramientas de búsqueda, principalmente el catálogo en línea. De igual forma, cabe la posibilidad de que los estudiantes entiendan más conveniente hacer la pregunta al bibliotecario, en lugar de utilizar su tiempo para buscar los recursos que necesitan.

Las preguntas de carácter *Tecnológico* (9%) estuvieron dirigidas a resolver dificultades para acceder a las bases de datos de forma remota. Algunos de estos problemas también hicieron referencia a las contraseñas de acceso y otros, simplemente al proceso que lleva a cabo para acceder a los recursos electrónicos. Otros usuarios también enfrentaron dificultad para renovar, por su cuenta, los recursos que tenían prestados en las bibliotecas. Es posible que los usuarios que pueden tener algún dominio para hacer las búsquedas de información o saben lo que están buscando, frecuentemente enfrentan problemas técnicos que les impide satisfacer sus necesidades de manera efectiva al momento en que lo necesiten.

En el Sistema de Bibliotecas de UPRRP, el acceso remoto a las bases de datos depende de la contraseña única de usuario, de cada persona activa en el Recinto. Este acceso que cada persona debe utilizar se compone de su apellido

como nombre de usuario y sus últimos cuatro números de estudiante o los últimos cuatro dígitos del seguro social en el caso los profesores y demás personal. Es pertinente mencionar que la página electrónica del Sistema de Bibliotecas incluye, en diferentes partes del portal, enlaces y guías precisas para el acceso remoto a las bases de datos, por lo que este asunto no debería representar dificultad alguna para los usuarios internos del servicio a menos que prefieran solicitar ayuda antes de leer las instrucciones. Sin embargo, es posible que sea necesario colocar este tipo de información en lugares más visible del portal de las bibliotecas y también en el espacio destinados al SRV.

La categoría de *Instrucción* recoge las preguntas que pueden guiar al usuario en las búsquedas particulares y en el manejo de las herramientas de búsqueda de información. El bajo porcentaje de esta categoría no resulta dada la posibilidad de que los usuarios de los servicios ya tengan cierto dominio en las formas de buscar la información y no necesiten instrucción alguna. Otros, al igual que en el caso de las preguntas de *Disponibilidad*, pueden preferir solicitar al bibliotecario la información específica en lugar de conocer la forma de buscar de manera independiente a través de los recursos de la biblioteca.

El servicio también recibió preguntas no relacionadas al Recinto de Río Piedras y también se observaron preguntas sobre *Asuntos administrativos y técnicos de las bibliotecas* como adquisición y catalogación de recursos y ofertas de trabajo en las bibliotecas. Ambas categorías no superaron el dos por ciento de frecuencia.

Otros de los aspectos que se pudo observar como parte de este ejercicio muestra repetición de preguntas similares que podrían ser contestadas a través de una base de conocimientos. En este caso es pertinente que los bibliotecarios

utilicen las preguntas que se han contestado con anterioridad y se encuentran depositadas en un archivo de preguntas frecuentes. En general, los resultados de esta parte de la investigación son indicativos de las necesidades de información de los usuarios y de lo que esperan encontrar en el servicio.

6.4 Hallazgos sobre la calidad del servicio *¿Ayuda, Preguntas?*

La calidad de los servicios bibliotecarios se determinan tanto a través de la evaluación del nivel de la satisfacción derivado de los usuarios como a través de la evaluación del trabajo que realiza el personal asignado para ofrecerlo, en este caso, las respuestas ofrecidas a los usuarios. Esta evaluación permitió conocer las prácticas llevadas a cabo por los bibliotecarios del SB en el momento de responder las preguntas. Esta parte de la investigación examinó 241 preguntas y respuestas recibidas en un periodo de dos años (2015 y 2016) a través del servicio *¿Ayuda, Preguntas?* El análisis aplicó la técnica conocida como rúbrica, la cual fue modificada de la investigación realizada por Biglin y Docherty en el 2012. Esta técnica permitió conocer diversas situaciones que se manifiestan durante el proceso de consultas para ofrecer respuestas a los usuarios. Por un lado, se exhiben las fortalezas del servicio con relación a la calidad de las respuestas ofrecidas y, por otro, se muestran las áreas que se deben fortalecer en este mismo aspecto.

Durante el ejercicio se evaluaron indicadores de saludo, entrevista de referencia, precisión de la respuesta, calidad de las fuentes y recursos utilizados o recomendados, instrucción bibliotecaria y conclusión de la respuesta. Cada uno de estos indicadores midió cuatro niveles de evaluación con un tope de

promedio general de cuatro puntos (4.00). Luego de analizar las respuestas ofrecidas por los bibliotecarios de *¿Ayuda, Preguntas?*, las tres áreas que mostraron mayor fortaleza fueron: *calidad de las fuentes y recursos, entrevista de referencia y la precisión de la respuesta*.

En el contexto de la presente investigación, el indicador *Calidad de las fuentes y recursos* resultó con el promedio más alto (3.85). Este resultado puede estar estrechamente relacionado con las amplias colecciones disponibles a través de las bases de datos y otras fuentes centrales (core) suscritas y adquiridas por el Sistema de Bibliotecas, las cuales pueden ser utilizadas fácilmente por los bibliotecarios en el proceso de ofrecer respuestas a las consultas virtuales de los usuarios. La disponibilidad de una amplia gama de fuentes y recursos de autoridad facilita las recomendaciones de fuentes y recursos que los bibliotecarios puedan hacer a los usuarios.

La *Entrevista de referencia y la precisión de la respuesta* obtuvieron el segundo promedio más alto de la puntuación (3.79), lo que indica otras fortalezas del servicio. La *Entrevista de referencia* es un factor esencial para lograr que el bibliotecario cree vínculos con los usuarios, aclare sus cuestiones y satisfaga sus necesidades informativas. El indicador de la *Entrevista de referencia* evaluó las instancias donde el bibliotecario aclaró la pregunta de los usuarios a fin de comprender la necesidad de éstos. No obstante, es importante señalar que la mayor parte de las transacciones no presentaron una entrevista por parte del bibliotecario debido a que las preguntas no hacían necesaria la misma. Por lo tanto, aunque el promedio referente a la entrevista de referencia favorece la calidad del SRV, no se puede ignorar que el porcentaje de respuestas evaluadas

es considerablemente bajo y, por lo mismo, los resultados no necesariamente presentan la realidad en este particular.

El análisis sobre el tipo de preguntas que se recibe en el servicio, realizado previamente, aclara el comportamiento de este indicador ya que la mayor parte de las preguntas son de carácter específico, seguidas de las que solicitan información no relacionada al SRV. Ambas categorías de preguntas, por su naturaleza, no requieren que el bibliotecario tenga que aclarar la necesidad del usuario.

Referente a la *Precisión de la respuesta*, los resultados de este análisis posicionan este indicador como otra de las fortalezas del servicio. La precisión o exactitud de una respuesta depende de la información contextual que se incluya en la pregunta. Si el bibliotecario interpreta de manera correcta una pregunta, las posibilidades de que la respuesta satisfaga la necesidad informacional del usuario serán altas y este es el caso de las respuestas ofrecidas en *¿Ayuda, Preguntas?*

En este estudio, la *Instrucción bibliotecaria*, se enfocó en conocer las respuestas que incluyeron o no incluyeron estrategias para guiar al usuario en la búsqueda de información. En un proceso de consulta, además de las fuentes que se suministran al usuario durante el proceso de respuesta, en muchas ocasiones es pertinente guiarlo en su búsqueda informativa para fomentar su capacidad de encontrar la información adecuada y fiable por su cuenta. En este caso, a pesar de que el indicador de la *Instrucción bibliotecaria*, no resultó con uno de los promedios más altos (2.65), podría sugerir cierta fortaleza del servicio. En aquellas respuestas que fue necesario instruir a los usuarios, los resultados muestran que la mayor parte de estas recibieron directrices detalladas

y específicas. Sin embargo, es importante enfatizar que, aunque en minoría, de un máximo de 4.00 como promedio general, un 1.35 de las preguntas no recibieron la instrucción adecuada. Ante estos resultados los bibliotecarios de referencia no pueden olvidar que parte de sus funciones principales es guiar a los usuarios en los procesos investigativos aportando las herramientas necesarias para que puedan satisfacer sus necesidades de investigación.

Los niveles de debilidad relacionados a este aspecto se identificaron en los indicadores del *Saludo* y la *Conclusión* de la consulta. Esto supone que un gran número de las respuestas no incluyeron un saludo coherente y una despedida adecuada. Para ser más exactos, se pudo observar que la mayor parte de las preguntas no ofrecieron una bienvenida al servicio o gratificaron por el uso de éste. Tampoco se observó que el bibliotecario se identificará al finalizar la respuesta o tratará de aclarar si el usuario estaba conforme con la respuesta obtenida o si tenía alguna duda al respecto.

Es posible que se piense que el saludo y la conclusión de una consulta de referencia no sean más importante que otros aspectos como la exactitud de una respuesta y los recursos provistos al usuario. Sin embargo, estos dos elementos también forman parte de las acciones del bibliotecario que logran crear vínculos con los usuarios. Según las recomendaciones de la IFLA (2015), una respuesta bien estructuradas debe incluir un encabezamiento, donde se ofrezca un saludo al usuario y se incluya una declaración de agradecimiento por utilizar el servicio. En lo que respecta a la despedida, ésta debe formar parte de toda conclusión e incluir una firma que identifique al bibliotecario que ofreció el servicio (IFLA, 2015). Además, una conclusión también debe auscultar con el usuario si su pregunta ha sido completamente contestada o si necesita más

ayuda con su requerimiento o investigación. También debe invitar al usuario a utilizar el servicio nuevamente.

En ambos indicadores, la mayor parte de las contestaciones carecieron de dicha estructura. Esto supone que hay que tomar las acciones necesarias que formalicen estos aspectos del servicio a través de una política y unos procedimientos con lineamientos claros que capaciten al personal bibliotecario a fin de proporcionar un servicio más eficaz y eficiente. La forma en que se inicia y se culmina una respuesta, requiere atención inmediata por parte de los bibliotecarios del Sistema de Bibliotecas. Es esencial que se ofrezcan adiestramientos o se creen manuales que guíen y hagan uniforme los procesos que deben llevar a cabo los bibliotecarios al momento de ofrecer una respuesta. En el caso del *saludo* y la *despedida*, se pueden utilizar aplicaciones de la plataforma del servicio que den fácil acceso a saludos y despedidas genéricas con posibilidad de ser editadas según la necesidad del momento.

Adicional al análisis individualizado por indicadores, como dato general, se pudo observar poca organización en el formato para ofrecer las respuestas por parte de los bibliotecarios. En otras palabras, muy pocas veces las respuestas presentaron los formatos adecuados y recomendados al momento de responder a una pregunta en este tipo de servicio. Es recomendable establecer un esquema de respuestas que siga un orden basado en las preguntas que se acostumbran a recibir.

Por otra parte, también se observó que a pesar de que el servicio *¿Ayuda, Preguntas?* integra una base de conocimientos en su interfaz de la plataforma, muchas de las repuestas contestaron asuntos relacionadas a un mismo aspecto. Esto significa que en varias ocasiones los bibliotecarios contestaron preguntas

que ya se habían contestado previamente. En este particular es recomendable, por una parte, incluir en la base de conocimiento las preguntas que contesten y tenga altas posibilidades de repetirse. Por otra parte, también es pertinente que el bibliotecario recurra al archivo de preguntas frecuentes antes de utilizar su tiempo contestando preguntas que ya tienen una respuesta. Aprovechando la envergadura de este particular, se observó que el servicio *Pregúntale a tu Bibliotecario*, no cuenta con una base de conocimiento o un archivo de preguntas frecuentes, lo que podría obligar al bibliotecario de este servicio a contestar una misma preguntas repetidas veces, sin tener la oportunidad de reciclar la respuesta. A tales efectos, urge la necesidad de que el servicio *Pregúntale a tu Bibliotecario* cree un archivo de las preguntas contestadas a fin de que puedan utilizarse todas las veces que sea necesario.

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El objetivo general de esta investigación ha sido presentar una visión global y profunda sobre el funcionamiento del Servicio de Referencia Virtual (SRV) en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, con el fin de conocer la opinión que tienen los usuarios en cuanto al nivel de uso, la calidad del servicio que se brinda y el nivel de satisfacción derivada.

Por otra parte, se analizó el estado actual en que se encuentra el servicio, la práctica que se lleva a cabo desde la vertiente de los bibliotecarios y las necesidades de los usuarios. El proceso de investigación utilizó como marco de referencia las guías y recomendaciones de la International Federation of Library Associations (2015) y el Reference and User Services Association (2017) de la American Library Association.

A continuación, se presentan de primera intención las conclusiones fundamentadas en los objetivos del estudio.

7.1 Conclusiones

Al conocer el panorama de este servicio, sus fortalezas y limitaciones, se desprende la necesidad de crear un plan de mercadeo estratégico para ofrecer un servicio diferente que atienda diversas demandas de información para el estudio y la investigación, aporte una mayor visibilidad y amplíe la capacidad bibliotecaria para impactar a los usuarios y que éstos a su vez comiencen a utilizar el servicio en forma regular y sean promotores del mismo. El fin es promover ampliamente el servicio en la comunidad, mantener a los usuarios cautivos y atraer a los usuarios potenciales con el fin de incrementar el uso del

mismo. Se requerirá el establecimiento de nuevas políticas y procedimientos que aseguren un impacto favorable y normalicen la evaluación continua del servicio. Se requerirá además, continuar identificando las áreas de fortalezas y debilidades, medir el rendimiento de los bibliotecarios, aumentar los niveles de calidad del servicio y mantener una identificación continua del nivel de satisfacción del usuario. El presente estudio proporciona unas medidas a observar como posibles ejemplos a implantar.

A partir de los hallazgos relacionados al **uso del servicio** se observa que:

- Aunque el SRV de las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras (UPRRP) se utiliza por un sector de la universidad, las proporciones son muy bajas. Por tanto, se evidencia una gran oportunidad de mejorar la frecuencia de su uso. De un total de 404 estudiantes, en la muestra de participantes de la comunidad del Recinto, solo 77 declararon utilizar el servicio. Del total de la muestra, la cantidad de usuarios quedó representada por un 19%.
- En un periodo de dos años, del 2015 al 2016, solo se recibieron 241 consultas, de las cuales, 99 (41%) fueron de estudiantes de la UPRRP, 27 (11%) de empleados del mismo Recinto, y otros 115 (48%) de la comunidad externa. En un recinto donde la matrícula alcanza los 16,400 estudiantes, observar un número de usuarios y de consultas tan bajos, levanta serios cuestionamientos académicos y administrativos para las bibliotecas del Recinto en cuanto a la existencia del mismo. El comportamiento en el uso del servicio y su poca receptividad va en

detrimento de éste, dado el esfuerzo que representa la oferta del mismo y los recursos humanos y fiscales que se invierten para mantenerlo.

- El desconocimiento de la oferta del SRV es el factor principal de su escaso uso. De los 327 estudiantes que no ha utilizado el servicio, 269, representado por el 82%, no tenía conocimiento de éste. Entre otros factores, aunque en menor escala, se encuentran el que los estudiantes desconocen cómo y a dónde solicitar el mismo y prefieren investigar por su cuenta. Esta situación dificulta en cierta manera la posibilidad de que los estudiantes recurran a la biblioteca para la búsqueda de información y puedan satisfacer sus necesidades informativas de forma remota.
- Existe la urgente necesidad de mercadear el servicio. Por el desconocimiento del servicio expresado por los estudiantes y los comentarios recibidos por parte de estos, de forma frecuente, se reconoce la necesidad de establecer estrategias y posibilidades de hacer ofertas para satisfacer demandas de información a usuarios del servicio. De un total de 73 comentarios recibidos en el ejercicio de la encuesta de los estudiantes, 42 (58%) identificaron la falta de promoción. Mercadear estratégica y proactivamente el SRV para darlo a conocer alertaría a toda la comunidad universitaria, no solo su existencia, sino también de su ubicación y los beneficios que representa para los procesos de estudio e investigación que realizan en momentos que no pueden estar físicamente en la biblioteca. Esta acción podría hacer la diferencia.

- Al momento de buscar y acceder a la información para satisfacer sus necesidades, los estudiantes utilizan diversas alternativas como la Internet, bases de datos, catálogo en línea, recursos impresos y electrónicos de la biblioteca y referencia presencial entre otros. No obstante, la mayor parte de los estudiantes prefiere utilizar la Internet y las bases de datos que ya conocen en la biblioteca. En términos generales, un 80% de los encuestados inicia la búsqueda de documentos en la Internet como primera alternativa y, en segundo lugar, un 72% recurre a las bases de datos. La Internet es una fuente con mucho contenido informativo que puede resolver cuestiones de forma rápida, sin embargo, la información que se recupera puede no ser fiable. Las bases de datos a las cuales se suscribe el Recinto de Río Piedras, además de ser fuentes confiables, gran parte de éstas están disponibles de forma remota.
- Los docentes han sido pieza importante en la utilización del servicio. De una muestra de 77 estudiantes que utilizan el servicio, 55 indicaron que tuvieron conocimiento del mismo por medio de sus profesores, lo que supone una participación activa de este claustro para la promoción del servicio. No obstante, dada los resultados de la muestra, se requiere realizar un esfuerzo mayor por asegurar la participación docente en esta gesta.
- La página Web del Sistema de Bibliotecas es la plataforma más utilizada para acceder al SRV, al ser ésta la que ofrece servicio a la mayor parte

de las facultades en el Recinto riopedrense. Se requerirá, sin embargo, realizar mayor esfuerzo proveyendo mayor información que alerte a los usuarios.

- La motivación principal para que los estudiantes utilicen el SRV responde a razones académicas formativas, representada por 73 de los 77 estudiantes que utilizan el servicio. Esta evidencia apoya el que se estimule a la facultad a conocer el servicio y alertar a los estudiantes a su uso.

Con relación a la **percepción y satisfacción de los usuarios** a partir de los hallazgos, se desprende que:

- El Servicio de Referencia Virtual de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras es una herramienta de utilidad para los estudiantes y también satisface sus necesidades informativas. La utilidad del servicio ha sido expresada por el 90% de los usuarios, que lo cataloga como Útil, y en donde un el 88% se ha mostrado satisfecho con la oferta. Por otra parte, el 100% de estos estudiantes volvería a utilizar y a recomendar el servicio.
- De un total de 77 estudiantes que utilizan activamente el SRV de la UPRRP, 68 expresaron sentirse satisfecho. No obstante, un grupo de 29 de ellos entienden que existen aspectos como la calidad de las respuestas y la forma en que se presenta el servicio, que requieren acciones de

mejoras proactiva y otro grupo de 21 recomienda mejorar las herramientas de comunicación del servicio.

- La red social Facebook y los mensajes de textos son las herramientas que los estudiantes interesan se integren en el SRV como modalidades adicionales de comunicación, siendo ambas herramientas muy comunes en el uso diario actualmente.
- Los documentos de información que se encuentran disponibles en los Servicios de Referencia Virtual de las bibliotecas del Recinto de Río Piedras, no solo complementan el servicio sino que evidencian ser útiles para el 91% los estudiantes que lo utilizan. Estos documentos guían al usuario en sus procesos de estudio e investigación sin la intervención de un bibliotecario.
- A pesar de que todos los recursos de información añadidos al SRV son de gran utilidad para los estudiantes, las bases de datos son las más utilizadas. Esto puede estar relacionado a la disponibilidad remota de todos los recursos suscritos por la biblioteca. De un total de 77 usuarios del servicio, 53 utiliza este recurso. Intensificar estrategias para su uso será determinante.

Con relación al **tráfico y las categorías de las consultas**, los hallazgos muestran que:

- El SRV denominado ¿Ayuda, Preguntas? es utilizado, en su mayoría, por los estudiantes del Recinto de Río Piedras, particularmente, subgraduados, pero también recibe considerables consultas de usuarios que no pertenecen a la comunidad universitaria. De un total de 241 usuarios que enviaron preguntas a través del SRV en los años naturales 2015 y 2016, 99 (52%) fueron estudiantes (99) y empleados (27) del Recinto, 67 (28%) son usuarios que no pertenecen a la comunidad del Recinto de Río Piedras entre los cuales se encuentran personas de comunidad general de Puerto Rico y Estados Unidos, 20 (8%) son escolares, 11 (5%) son estudiantes y empleados de otros recintos de la UPR, otros 11 (5%) son estudiantes y empleados de otros recintos de otras instituciones universitarias de Puerto Rico y 6 (2%) son usuarios desconocidos.
- El servicio ¿Ayuda, Preguntas? se utiliza con mayor frecuencia durante los meses de agosto - septiembre durante el primer semestre y enero - febrero durante el segundo semestre. Ambos periodos marcan el inicio de nuevo semestre académico en el Recinto de Río Piedras.
- Los usuarios del servicio ¿Ayuda, Preguntas? reciben respuesta a sus cuestiones en un periodo de 24-48 horas. Este periodo se ajusta a las recomendaciones de IFLA (2015) y RUSA (2017).

- El servicio ¿Ayuda, Preguntas? recibe más de once diferentes categorías de preguntas. Estas categorías son: búsqueda específica, políticas y procedimientos, investigación, direccionales, disponibilidad tecnológica, referencia rápida, instrucción, actividades académicas y administrativas de la UPRRP y servicios técnicos y administrativos de la biblioteca. No obstante, la categoría más frecuente es la de búsqueda específica. Solicitan artículos por autores o materiales sobre un tema particular. Esto puede significar, por una parte, que los usuarios del servicio pueden estar presentando dificultad en el manejo de las fuentes de información disponibles en las bibliotecas o, por otra parte, que prefieren que el bibliotecario colabore en el proceso de ubicar los recursos que necesita.
- El SRV ¿Ayuda, Preguntas? recibe preguntas de carácter Técnico que en la mayor parte de los casos impiden que los usuarios puedan satisfacer sus necesidades de información de forma independiente.
- El SRV ¿Ayuda, Preguntas? recibe una cantidad considerable de preguntas no relacionadas con la información que ofrece la biblioteca. Estas preguntas se orientan a recibir información sobre actividades, procesos académicos y administrativos de la institución y son generadas, en su mayoría, por usuarios externos.

Con relación a la **calidad del servicio**, los hallazgos muestran que:

- Al medir el nivel de calidad en el SRV *¿Ayuda, Preguntas?* las fortalezas apuntan favorablemente a las fuentes y los recursos que los bibliotecarios les suministran a los usuarios durante una consulta virtual. Este proceso describe la forma en que el bibliotecario utiliza o recomienda una o más fuentes de calidad al usuario que solicita una consulta. Las fuentes que utiliza son del nivel apropiado para la investigación del usuario y comúnmente son contenido de las bases de datos suscritas de la biblioteca.
- Las debilidades en el SRV *¿Ayuda, Preguntas?* apuntan al saludo y a la despedida durante una consulta. Esto significa que la mayor parte de las preguntas no ofrecieron una bienvenida al servicio o gratificaron por el uso de éste. Las puntuaciones en estos aspectos solo alcanzaron 1.32 y 1.13 de un promedio general esperado (4.00). Tampoco se observó que el bibliotecario se identificará al finalizar la respuesta o tratará de aclarar si el usuario estaba conforme con la respuesta obtenida o si tenía alguna duda al respecto.

7.2 Recomendaciones

El Servicio de Referencia Virtual forma parte los esfuerzos realizados por la bibliotecas para asegurar la sostenibilidad y continuidad de los servicios de información ante el impacto de la Internet, así como atraer a los usuarios de la comunidad entera. No obstante, la función de este servicio debe ajustarse a la

percepción que se tenga del mismo y la capacidad de la biblioteca para aportarle valor y retener al usuario.

A tales fines, este apartado presenta diversas recomendaciones y medidas proactivas para el SRV del Recinto de Río Piedras, que se desprenden de las evaluaciones y el análisis realizados previamente. Se hace hincapié primordialmente en los cuatro objetivos específicos de este estudio 1) Uso del Servicio, 2) Percepción de los usuarios, 3) Comportamiento del Servicio, 4) Calidad del servicio.

Uso del servicio

1. Elaborar un plan de mercadeo 2.0 y 3.0 con el fin de alertar a la comunidad sobre el Servicio de Referencia Virtual con diferentes estrategias y aumentar su uso. Para atender al consumidor es fundamental crear un plan de mercadeo y difusión agresivo que en alerte, oriente y retroalimente a la comunidad de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras sobre la visión, misión, objetivos, valores, utilidad y beneficios del servicio en los procesos de estudio e investigación. Este plan promocional debe incluir la colocación de elementos llamativos en las páginas Web de las bibliotecas de la institución estudiada, la utilización de las redes sociales de las bibliotecas, el despliegue boletines informativos, opúsculos, medios televisivos y radiales de la institución y del país, y en otros portales de la institución.

El nivel de impacto de estos esfuerzos conllevará a desarrollar una

cultura de uso de recursos virtuales en toda la comunidad universitaria y la retención de los usuarios. En el caso de los estudiantes de nuevo ingreso esta cultura de uso se deberá incorporar desde el inicio, en la orientación de su vida académica con el propósito de que identifiquen el servicio como una alternativa al momento de satisfacer sus requerimientos de información durante el proceso de estudio e investigación.

2. Se debe iniciar un programa de orientación facultativa sobre recursos virtuales en donde se haga hincapié en el Servicio de Referencia Virtual para el estudio y la investigación.
3. Los programas de desarrollo de destrezas de información en el sistema universitario deberán ejercer mayor atención en la orientación a los estudiantes sobre dónde y cómo localizar el servicio, y también las normas y formas para utilizarlo. Estos esfuerzos se deben intensificar en aquellas facultades que nunca han utilizado el servicio. En este particular, el personal bibliotecario de las distintas bibliotecas y colecciones deberán aumentar sus estrategias para alertar a los estudiantes y a los integrantes de la facultad sobre la existencia del SRV y la utilidad que representa en sus procesos de estudio e investigación.
4. Utilizar las bondades de las nuevas tecnologías de la información, particularmente la Internet, resultará muy oportuno. A partir de la notable preferencia de los estudiantes por realizar búsquedas de

información a través de la Internet, se recomienda que los bibliotecarios del servicio, y de colecciones, realicen actividades y orienten al usuario sobre cómo buscar, evaluar y utilizar información en la Internet para satisfacer las necesidades informativas desde la biblioteca, de forma confiable.

Percepción y satisfacción del usuario

5. Será pertinente reevaluar la forma en que se presenta el Servicio de Referencia Virtual y su organización hasta lograr un diseño sencillo, atractivo, manejable, con enlaces e iconos llamativos ubicados de manera estratégica en la página Web de las bibliotecas que logren captar la atención de los usuarios. Todo esto fusionado al plan de mercadeo del servicio presentará nuevos paradigmas para satisfacer las necesidades o demandas de información para estudiantes e investigadores.
6. Se recomienda la creación de diferentes documentos de información interactivos como tutoriales sobre la búsqueda y el manejo de diversas fuentes de información, guías temáticas, manuales instruccionales, bases de conocimientos fundamentadas en las preguntas frecuentes previamente contestadas, enlaces a recursos como catálogos, bases de datos, repositorios electrónicos y recursos de acceso abierto en la Internet, entre otros, y la integración de éstos en el servicio.

Tráfico de las consultas y Categorías de las preguntas

7. Urge integrar modalidades sincrónicas que permitan atender la necesidad del usuario de manera más inmediata y disminuir el tiempo de espera de una respuesta. En este particular se recomienda utilizar, principalmente, modalidades comunes como lo son el Chat y los mensajes de texto. También se podrían integrar, de forma complementaria, otras alternativas que se han comenzado a utilizar en este tipo de servicio tales como las redes sociales, y/o aplicaciones como WhatsApp.
8. En aquellos casos que la pregunta requiera tiempo adicional, a las 24 y 48 horas establecidas por los servicios, para ser contestada, se deberá establecer una política y un procedimiento para que el bibliotecario encargado le comunique al usuario que su pregunta no se podrá contestar en el tiempo estipulado y al acuerdo que podrían llegar.
9. Informar al usuario sobre el tipo de pregunta que se contesta en el servicio y el tiempo estipulado. De esta forma el usuario podrá conocer las intenciones del servicio y evitará hacer preguntas no relacionadas. Se deberá informar a la comunidad universitaria sobre otros servicios que se ofrecen fuera de las unidades informativas que componen el Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, para su beneficio. El apartado de preguntas frecuentes puede ser de gran utilidad para guiar a los usuarios a estos otros servicios.

10. Se recomienda que los bibliotecarios, en lugar de ofrecer una contestación con todos los recursos solicitados o necesarios para hacer la investigación, traten de ofrecer respuestas con estrategias de búsquedas, sugerencia de términos adecuados a las investigaciones, pasos a seguir para completar una investigación y hasta guías de procesos investigativos. A pesar de que en muchas ocasiones el usuario solo quiere que se le suministre lo que pide de forma rápida, enseñarlo a investigar incrementará sus capacidades de estudio e investigación de por vida que, a su vez, le servirán en su formación académica presente y en su futuro laboral.
11. Desarrollar actividades y talleres para orientar a los usuarios sobre cómo localizar documentos específicos en las bases de datos, el catálogo en línea y en otros recursos de información de la biblioteca.
12. Orientar al usuario sobre asuntos tecnológicos como el proceso para tener acceso remoto a las bases de datos y las contraseñas establecidas para hacerlo. Crear manuales instruccionales y ponerlos disponibles a los usuarios en las páginas electrónicas de las Bibliotecas y otros espacios frecuentados por los usuarios resolvería, por una parte, que el bibliotecario tenga que utilizar el tiempo para contestar este tipo preguntas y a su vez evitaría que el usuario pierda tiempo en espera de una respuesta, que en este caso podría tardarse hasta 48 horas en el Sistema de Bibliotecas.

Calidad del servicio

13. Es necesario establecer en la política y los procedimientos del SRV un mismo formato de respuestas y forma de redacción que incluya un encabezamiento con saludo, bienvenida y agradecimiento por utilizar el servicio; un cuerpo con la respuesta a las preguntas o instrucción bibliotecaria si fuera el caso, las fuentes utilizadas o recomendadas; y conclusión o despedida que ausculte sobre si la información es suficiente o si necesita información adicional, que lo invite a regresar y donde el bibliotecario se identifique (firma).

7.3 En torno a las líneas de investigación

Esta investigación representa el inicio de lo que podría ser una serie de estudios de naturaleza exploratoria y descriptiva que puedan ofrecer mayores resultados con respecto a la evolución del SRV en UPRRP, y ser extensivo a los demás recintos de la institución. Igualmente expone ideas para que el desarrollo de nuevas líneas de investigación se puedan dirigir a las siguientes cuestiones:

- a. Propuesta de una guía o modelo de evaluación continua del Servicio de Referencia Virtual entre las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico.
- b. Estudio del servicio de referencia virtual en las bibliotecas académicas de Puerto Rico y su impacto en el aprendizaje investigativo de los estudiantes.
- c. Impacto del Servicio de Referencia Virtual en los recursos impreso de las bibliotecas.

- d. Medición de la efectividad de las redes sociales en el Servicio de Referencia Virtual.
- e. Plan estratégico de mercadeo para el Servicio de Referencia Virtual en la Universidad de Puerto Rico en el siglo XXI con nuevos paradigmas (Véase ejemplo en la Figura 43).



Figura 44 Árbol del Plan de Mercadeo Electrónico
Fuente: Organizado por la autora

REFERENCIAS

- Allendez Sullivan, P. (2012, agosto). ¿Ser o no ser? ¿WhatsApp en las bibliotecas? He aquí el gran dilema. Retrieved July 27, 2016, from Profesionales de Ciencias de la Información website: <https://profesionalesdecienciasdelainformacion.wordpress.com/2012/08/27/ser-o-no-ser-whatsapp-en-las-bibliotecas-he-aqui-el-gran-dilema/>
- American Library Association. (1988). *Glosario ALA de bibliotecología y ciencias de la información*. Madrid: Díaz de Santos.
- American Library Association. (2012). Skills / Training. Retrieved April 17, 2016, from <http://www.ala.org/rusa/vrc/training/skill2>
- Anglada, L. M. (2014). Are libraries sustainable in a world of free, networked, digital information? *El Profesional de La Información*, 23(6), 603–6011. <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2014.nov.07>
- Arendt, J., & Graves, S. J. (2011). *Virtual Question Change: Reference in evolving environments*. Retrieved from http://opensiuc.lib.siu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1063&context=morris_articles
- Armann-Keown, V., Cooke, C. A., & Matheson, G. (2015). Digging deeper into virtual reference transcripts. *Reference Services Review*, 43(4), 656–672. <http://dx.doi.org/10.1108/RSR-04-2015-0024>
- Arnold, J., & Kaske, N. (2005). Evaluating the quality of a chat service. *Portal: Libraries and the Academy*, 5(2), 177–193.

- Arriola Navarrete, O. (2007). Referencia virtual: Un nuevo reto para las bibliotecas. *Biblioteca Universitaria: Revista de la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM*, 10(2), 138–152.
- Bazán, V., & Ortiz- Repiso, V. (2013). Más allá del mostrador de referencia: del correo electrónico a la Web 2.0. *Información, Cultura y Sociedad*, (28). Retrieved from http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402013000100002
- Beaton, B. (2012, Niviembre). *New technologies for virtual reference: A look at Skype and Twitter*. Retrieved from <http://www.lib.umich.edu/files/departments/SkypeTwitter%2012912.pdf>
- Beatty, S., & Cloutier, C. (2012). More questions than answers: Using an observational study to count reference activity. In *Leading the reference renaissance: Today's ideas for tomorrow's cutting edge services* (Capítulo 7. Editora: Marie L. Radford, pp. 125–137). New York: Neal-Schuman.
- Belanger, J., Collins, K., Greer, R., Huling, N., Maxwell, C., Papadopoulou, E., ... Roemer, R. C. (2016). *University of Washington Libraries chat reference transcript assessment*. Retrieved from <https://www.lib.washington.edu/assessment/projects/chat-reference-assessment-project-2014-2016-final-report>
- Berger, C. (1996). Reference service: A thing of the past? *The Reference Librarian*, (54), 115–123.

- Biglin, K., & Docherty, K. (2012). The reference ref: How to referee the assesment process for virtual reference services. In *Leading the reference renaissance: Today's ideas for tomorrow's cutting edge services* (Capítulo 19. Editora: Marie L.Radford, pp. 291–306). New York: Neal-Schuman.
- Bishop, B. W. (2012). Analysis of reference transactions to inform library applications (apps). *Library & Information Science Research*, 34(4), 265–270. <http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2012.06.001>
- Bishop, B. W., & Bartlett, J. A. (2013). Where Do We Go From Here?: Informing Academic Library Staffing through Reference Transaction Analysis. *College & Research Libraries*, 74(5), 489–500. Retrieved from http://uknowledge.uky.edu/slis_facpub/1
- Bishop, W. W. (1915). *The theory of reference work* (3ra. Rev.). Chicago: ALA.
- Borrell, M. (2008). *Servicio de referencia virtual por chat en bibliotecas universitarias* (Universidad Nacional de la Plata). Retrieved from <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.382/te.382.pdf>
- Bunge, C. A., & Bopp, R. E. (2001). History and varieties of reference services. In *Reference and Information services: An Introduction* (3ra ed., pp. 3–7). Englewoog, Colorado: Libraries Unlimited.
- Cabaniss, J. (2015). An Assessment of the University of Washington's Chat Reference Services. *Public Library Quaterly*, 34(1), 85–96. <https://doi.org/10.1080/01616846.2015.1000785>
- Comunidad de Práctica de Referencia Virtual. (2012). *Política del Servicio de Referencia Virtual para Bibliotecas de la Universidad de Puerto*

- Rico: *Comunidad de Práctica de Referencia Virtual*. Retrieved from <http://refvirtual.upr.edu/politica.pdf>
- Copyright Law of the United States, 17 USC §§ 101 et seq. (1976). Retrieved from <http://www.wipo.int/wipolex/es/details.jsp?id=5405>
- Cordón García, J. A. (1996). Servicio de información y referencia. In *Manual de biblioteconomía* (Ed. Luisa Orea Orea. Cap. 14., pp. 265–288). Madrid: Síntesis.
- Côté, M., Kochkina, S., & Mawhinney, T. (2016). Do You Want to Chat? Reevaluating Organization of Virtual Reference Service at an Academic Library. *Reference and User Services Quarterly*, 56(1), 36–46. <http://dx.doi.org/10.5860/rusq.56n1>
- Cummings, J., Cummings, L., & Frederiksen, L. (2007). User Preferences in Reference Services: Virtual Reference and Academic Libraries. *Libraries and the Academy*, 7(1), 81–96. <https://doi.org/DOI:10.1353/pla.2007.0004>
- Currie, J. (2010). Web 2.0 for reference services staff training and communication. *Reference Services Review*, 38(1). Retrieved from http://ecommons.luc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1011&context=lib_facpubs
- De Groote, S. L., Hitchcock, K., & McGowan, R. (2007). Trends in reference usage statistics in an academic health sciences library. *Journal of Medical Library Association*, 95(1), 23–30.
- D’Elia, G., & Walsh, S. (1983). User satisfaction with library service: A measure of public library performance? *The Library Quarterly: Information Community, Policy*, 53(2), 109–133.

- Dempsey, P. R. (2017). Resource Delivery and Teaching in Live Chat Reference: Comparing Two Libraries. *College & Research Libraries*, 78(7), 898.
- Deo, S. (2016). An assessment of user satisfaction in academic libraries: A case study of the Fiji National University Librarary. *E-LIS E-Prints in Library & Information Science*.
<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2805283>
- Ditrendia. (2018). *Informe ditrendia: Mobile en España y en el Mundo 2018 (ditrendia)*. Retrieved from
<http://www.informeticplus.com/informe-ditrendia-mobile-en-espana-y-en-mundo-2018-ditrendia>
- Escalona Ríos, L. (2004). La evaluación del servicio de consulta: ¿Calidad o cantidad? *Biblioteca Universitaria: Revista de La Dirección General de Bibliotecas de La UNAM*, 7(1), 12–22.
- Fullerton, V. (2002). IFLA Digital Reference Standards Project. Retrieved August 13, 2015, from <http://www.ifla.org/node/1776>
- García Delgado, P. (2003). El servicio de referencia digital. *El Profesional de la Información*, 12(4), 320–330.
- García, I. L., & Portugal, M. (2008). Antecedentes históricos y definiciones conceptuales. In *Servicios de referencia: Una propuesta integradora* (pp. 27–33). Argentina: Alfagrama.
- González Cam, C. (2005). *Desarrollo de servicios digitales en las bibliotecas: Nuevos retos y nuevos escenarios*. Retrieved from
http://eprints.rclis.org/8485/1/Desarrollo_de_servicios_digitales_en_las_bibliotecas_-_20%E2%80%A6.pdf

- González-Fernández-Villavicencio, N., Cánovas-Álvarez, E., & Arahál-Junco, C. (2014). Evaluación del servicio de referencia de una biblioteca universitaria: Biblioteca de la Universidad de Sevilla. *Revista Española de Documentación Científica*, 37(2). Retrieved from <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewArticle/848>
- Gosling, M. (2002). *Servicio de referencia*. Bogotá: Rojas Eberhard.
- Grande, I., & Abascal, E. (2007). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* (9na, revisada y aplicada ed.). Madrid: ESIC.
- Green, S. S. (1876). Personal relations between librarians and readers. *American Library Journal*, 1(2-3), 74-81.
- Gross, M., McClure, C. R., & Lankes, R. D. (2001). *Assessing quality in digital reference services site visit reports: State Library of Florida, Bureau of Library and Network Services and Tampa-Hillsborough County Public Library System*. Retrieved from <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED457863.pdf>
- Harris, K. G. (1964). Reference services in public libraries. *Library Trends*, 12(3), 381-389.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hirko, B. (2004, June). *VET: The Virtual Evaluation Toolkit*. Retrieved from <http://vrstrain.spl.org/textdocs/VETmanual.pdf>
- Hutchins, M. (1944). *Introduction to Reference Work*. Chicago: American Library Associations.

- IFLA. (2004). *Digital reference guidelines*. Retrieved from
<http://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines>
- International Federation of Library Associations. (2015). IFLA digital reference guidelines. Retrieved December 9, 2015, from
<https://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines>
- Jódar Marín, J. A. (2010). La era digital: Nuevos medios, nuevos usuarios, nuevos profesionales. *Estudios Cinematográficos: Revisiones Teóricas y Análisis*, (71), 11.
- Katz, W. A. (1987). *Introduction to reference work* (5ta ed.). New York: McGraw-Hill.
- Kroeger, A. B. (1917). *Guide to the study and use of reference book*. Retrieved from
<https://archive.org/details/guidetostudyand03mudggoog>
- Kumar, K. (2009). Theories of reference service. In *Reference Service* (5ta, Rev ed.). Mumbai: Vikas.
- Lankes, D. (1998). *Building and maintaining Internet information services: Dissertation Draft*. Retrieved from
<http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Books/Dissertation.pdf>
- Lankes, David, & Shostack, P. (2003). The necessity of real - time: Fact and fiction in digital reference systems. *Reference & User Services Quarterly*, 41(4). Retrieved from
<http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Journals/nescRT.pdf>

- Lankes, R. D., Gross, M., & McClure, C. R. (2003). Cost, statistics, measures, and standards for digital reference services: A preliminary view. *Library Trends*, 51(3), 401–413. Retrieved from <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/5944/2/Serviciosref.pdf>
- Leonard, E. (2014). *The state of reference collections* (p. 20). Retrieved from <http://www.sagepub.com/repository/binaries/pdfs/StateofReference.pdf>
- Levine-Clark, M., & Carter, T., M. (2013). *ALA Glossary of Library and Information Science* (ALA Editions). Chicago.
- Logan, F. F., & Lewis, K. (2011). Quality control: A necessary good for improving service. *The Reference Librarian*, 52(3), 218–230. <http://dx.doi.org/10.1080/02763877.2011.557314>
- López Yepes, J. (2004). *Diccionario enciclopédico de ciencias de documentación*. Madrid: Síntesis.
- Luo, L., & Buer, V. B. (2015). Reference service evaluation at an African academic library: The user perspective. *Library Review*, 64(8/9), 552–566. <http://dx.doi.org/10.1108/LR-04-2015-0046>
- Lynch, M. J. (1986). Hutchins, Margret. In *ALA World Encyclopedia of library and information services* (2da ed.). Chicago: ALA.
- Manso Rodríguez, R. A. (2006). *Servicio de referencia virtual: Concepto, organización y evaluación*. Retrieved from <http://eprints.rclis.org/12495/>

- Manso Rodríguez, R. A. (2007). Del escritorio tradicional al virtual: Nuevas posibilidades para el servicio de referencia. *ACIMED*, 15(2), 0–0.
- Manso Rodríguez, R. A. (2010). *Servicio de referencia virtual: Propuesta de un modelo basado en criterios de calidad y herramientas de la web 2.0* (Tesis Doctoral, Universidad de Granada). Retrieved from <http://hera.ugr.es/tesisugr/19562871.pdf>
- Martín, S. G. (2013). *La biblioteca ubicua: Servicios en cualquier momento y en cualquier lugar*. Presented at the I Jornadas Nacionales PROED. III Jornadas de Experiencias e Investigación en Educación a Distancia y Tecnología Educativa, Córdoba (Argentina). Retrieved from <http://eprints.rclis.org/19205/1/2013%20PROED%20La%20biblioteca%20ubicua%20servicios%20en%20cualquier%20momento%20y%20en%20cualquier%20lugar%20VF.pdf>
- Matteson, M. L., Salamon, J., & Brewster, L. (2011). A systematic review of research on live chat service. *Reference & User Services Quarterly*, 51(2), 172–189. <https://doi.org/10.5860/rusq.51n2.172>
- McClure, C., Lankes, D. R., Gross, M., & Choltco-Devlin, B. (2002). *Statistics, measures and quality standards for assessing digital reference library services: Guidelines and procedures*. Syracuse, N. Y.: Information Institute of Syracuse, School of Information Studies, Syracuse University; Tallahassee, Fla.: School of Information Studies, Information Use Management and Policy Institute, Florida State University.

- Melnik, D. (2006). El servicio de referencia. In *Principios de referencia: Fuentes y servicios de consulta*. (2da ed., pp. 16–21). Buenos Aires: Alfagrama.
- Merlo Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. *Anales de Documentación*, (3), 93–126.
- Merlo Vega, J. A. (2008). *La calidad de la información telemática: Evaluación de servicios públicos de referencia digital* (Tesis Doctoral, Universidad de Salamanca). Retrieved from http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/18055/4/DBD_La_calidad_de_la_informacion_telematica.pdf
- Merlo Vega, J. A. (2009a). Proceso de referencia. In *Información y referencia en entornos digitales: Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta*. (pp. 65–78). Murcia: Editum.
- Merlo Vega, J. A. (2009b). Referencia digital: Concepto, tecnologías e implementación en centros de información. *El Profesional de La Información*, 18(6), 589–599. Retrieved from <http://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/70659>
- Millán Reyes, A. N. (2007). *La Biblioteca Universitaria también al servicio de las personas con discapacidad: Un estudio de caso* (Tesis Doctoral, Universidad de Granada). Retrieved from <http://hera.ugr.es/tesisugr/17324002.pdf>
- Mosio. Inc. (2016, January 28). Mosio. Retrieved January 28, 2016, from Mosio website: <http://www.mosio.com/about-us/>

- Navas, J. M., Fidalgo, A. M., Gabriel, C., Suárez, J. M., Brioso, A., Gil, G., ...
Sarriá, E. (2010). *Métodos, diseños y técnicas de investigación*.
Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Numminen, P., & Vakkari, P. (2009). Question types in public libraries' digital reference service in Finland: Comparing 1999 and 2006. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60(6), 1249–1257.
- OCLC. (2015). Digital reference. Retrieved October 28, 2015, from QuestionPoint glossary website:
<http://www.oclc.org/support/documentation/glossary/questionpoint.en.html#DigitalReference>
- Oladokun, O., & One Monyatsi, G. (2015). *The ubiquity of library through reference service: Bridging the gap to the marginalized*. Presented at the IFLA WLIC 2015, Cape Town, South Africa. Retrieved from <http://library.ifla.org/1303/1/s012-oladokun-en.pdf>
- Online Computer Library Center. (2014). QuestionPoint. Retrieved September 7, 2015, from <http://www.oclc.org/en-US/questionpoint.html>
- OPEP, U. (2015). *Libro de Datos Estadísticos 2015- 2016*. Retrieved from <https://opep.uprrp.edu/datosestadisticos.html>
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). La Asamblea General adopta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Retrieved from <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>

- Oxford University Press. (2016). Oxford Dictionary: Reference. Retrieved September 9, 2015, from <http://www.oxforddictionaries.com/es/traducir/ingles-espanol/reference?searchDictCode=spanish-english>
- Pérez-Arranz, F. (2008). Los consorcios de bibliotecas universitarias españolas en el ámbito de la edición electrónica. *Boletín de La Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (90–91), 11.28.
- Pinto, M., & Manso, R. A. (2012). Virtual references services: Defining the criteria and indicators to evaluate them. *Electronic Library*, 30(1), 51–69. <https://doi.org/10.1108/02640471211204060>
- Pomerantz, J., & Luo, L. (2006). Motivations and uses: Evaluating virtual reference service from the users' perspective. *Library & Information Science Research*, 28(3), 350–373. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2006.06.001>
- Pomerantz, J., Mon, L., & McClure, C. R. (2008). Evaluating remote reference service: A practical guide to problems and solutions. *Libraries and the Academy*, 8(1), 15–30.
- Pomerantz, J., Nicholson, S., Belanger, Y., & Lankes, R. D. (2004). The Current State of Digital Reference: Validation of a General Digital Reference Model through a Survey of Digital Reference Services. *Information Processing & Management*, 40(2), 35.
- Rader, H. B. (1980). Reference services: Teaching function. *Library Trends*, 29(Summer), 95–103.

- Radford, M. L., & Connaway, L. S. (2005). *Seeking synchronicity: Evaluating virtual reference services from user non-user, & librarian perspective*. Dublin, OH: OCLC.
- Radford, M. L., & Connaway, L. S. (2012). Not dead yet! A longitudinal study of query type and ready reference accuracy in live chat and IM reference. *Library & Information Science Research*, 35(1).
- RAE. (2018). Diccionario de la lengua española. Retrieved from Diccionario de la lengua española website: <http://dle.rae.es/>
- Ramos, M. S., & Abrigo, C. M. (2012). Reference 2.0 in action: An evaluation of the digital reference services in selected Philippine academic libraries. *Library Hi Tech News*, 29(1), 8–20.
<http://dx.doi.org/10.1108/07419051211223426>
- Ranganathan, S. R. (1963). *The five laws of Library Science (Original del 1931)*. (2da ed.). Bombay: Asia Publishing House.
- Rawson, J., Davis, M. A., Harding, J., & Miller, C. (2013). Virtual reference at a global university: An analysis of patron and question type. *Journal of Library & Information Services In Distance Learning*, 7(1), 93–97.
- Reference and User Services Association. (2017). *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. Retrieved from http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf

- Reitz, J.M. (2014). Consortium. In *Online Dictionary for Library and Information Science*. Retrieved from http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_c.aspx
- Reitz, Joan M. (2015). *Online Dictionary for Library and Information Science*. Retrieved from http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_d.aspx
- Rodríguez Briz, F. (2005). *Los servicios de referencia virtual: Surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Ross, S. C., Nilsen, K., & Radford, M. L. (2009). *Conducting the reference interview: A how-to-do-it manual for librarians* (2nd ed.). New York: Neal-Schuman.
- Rothstein, S. (1953). The development of the concept of reference service in American libraries. *The Library Quarterly*, 23(1), 1–15.
- Rothstein, S. (1961). Reference Service: The new dimension in librarianship. *College & Research Libraries*, (22), 11–18.
- Rourke, L., & Lupien, P. (2010). Learning from chatting: How our virtual reference questions are giving us answer. *Evidence Based Library and Information Practice*, 5(2), 63–74.
- RUSA. (2010). Guidelines for Implementing and maintaining virtual reference services. *Reference & User Services Quarterly*, 50(1), 92–96.
- RUSA. (2013). *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers*. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>

RUSA/RSS Evaluation of Reference and User Services Committee. (2012).

Measuring and Assessing Reference Services and Resources: A Guide [Text]. Retrieved October 20, 2016, from Reference & User Services Association (RUSA) website:

<http://connect.ala.org/node/97245>

Sanabria Sanabria, O. (2016). *Evaluación del servicio de referencia virtual*

de la Biblioteca de la Universidad Externado de Colombia (Trabajo

de grado elaborado para optar el título de Profesional en Ciencia

de la Información - Bibliotecología, Pontificia Universidad

Javeriana). Retrieved from

[https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/209](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/20978/SanabriaSanabriaOscar%20Felipe2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[78/SanabriaSanabriaOscar%20Felipe2016.pdf?sequence=1&isAll](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/20978/SanabriaSanabriaOscar%20Felipe2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[owed=y](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/20978/SanabriaSanabriaOscar%20Felipe2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Schiller, S. Z. (2016). CHAT for chat: Mediated learning in online chat

virtual reference service. *Computers in Human Behavior*, 65, 651–

665. <http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2016.06.053>

Sears, J. (2001). Chat reference service: An analysis of one semester's

data. *Issues in Science and Technology Librarianship*, 32.

<https://doi.org/DOI:10.5062/F4CZ3545>

Springshare. (2013). LibAnswers by Springshare - Online Reference

Platform. Retrieved September 7, 2015, from

<http://springshare.com/libanswers/>

Statista.com. (2018). WhatsApp: Number of users 2013-2017. Retrieved

August 4, 2018, from Statista website:

<https://www.statista.com/statistics/260819/number-of-monthly-active-whatsapp-users/>

Talavera, A. M. (1999). El bibliotecólogo electrónico: Consideraciones en tono al servicio de referencia en la era digital. *Biblos*, (3). Retrieved from <http://eprints.rclis.org/5700/1/B3-01.pdf>

Taylor, R. S. (1962). The process of asking questions. *American Documentation*, 13(4).

Taylor, R. S. (1968). Question- negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*, 29(1), 178–194.

Trotts, B., & Schwartz, H. R. (2014). The application of RUSA standards to the virtual reference interview. *Reference & User Services Quarterly*, 54(1), 8–11.

Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. (2006). *Visión Universidad 2016*. Retrieved from http://generales.uprrp.edu/Decanato/Vision_Universidad_2016.pdf

Urriago Guzmán, W. F. (2009). *Servicio de referencia virtual para la Biblioteca del Instituto Colombiano de Derecho Tributario - ICDT* (Universidad de la Salle). Retrieved from <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/12689/T33.09%20U7s.pdf?sequence=2>

vanDuinkerken, W., Stephens, J., & MacDonald, K. I. (2009). The chat reference interview: Seeking evidence based on RUSA's guidelines: A case study at Texas A&M University Libraries. *New Library World*, 110(3/4), 107–121.

- WhatsApp. (2018). About WhatsApp. Retrieved August 2, 2018, from
WhatsApp.com website: <https://www.whatsapp.com/about/>
- White, M. . (2001). Digital reference services: Framework for analysis and
evaluation. *Library & Information Science Research*, 23(3), 211–
231. [https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(01\)00080-9](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(01)00080-9)
- Wyer, J. I. (1930). *Reference Work: A textbook for students of library work
and librarians*. Chicago: ALA.
- Zuber, P. A. (2012). Quality and characteristics of student-led virtual
reference service: A two- Year Study. In *Leading the reference
renaissance: Today's ideas for tomorrow's cutting edge services*
(Capítulo 5. Editora: Marie L.Radford, pp. 95–112). New York:
Neal-Schuman.

APÉNDICES

APÉNDICE A - Encuesta para estudiantes de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

Universidad Carlos III, Madrid
*Los Servicios de Referencia Virtual (SRV) en las Bibliotecas
de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras*

Encuesta

Introducción

¡Saludos! Mi nombre es Jeannette Lebrón Ramos y soy estudiante del programa doctoral en Documentación: Archivos y Bibliotecas en el Entorno Digital de la Universidad Carlos III de Madrid. Actualmente trabajo en mi Tesis doctoral bajo el tema Servicios de Referencia Virtual (SRV) en las Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras (UPRRP). Este cuestionario está dirigido a los usuarios/as de las bibliotecas de la UPRRP. Tiene como propósito conocer su opinión con respecto al Servicio de Referencia Virtual que allí se ofrece.

PREGUNTAS GENERALES

1. ¿Ha utilizado el servicio de referencia virtual que se ofrece en la(s) biblioteca(s)?
☐ Sí
☐ No (Pase a la pregunta 16)
2. ¿Cómo accede al servicio de referencia virtual? Seleccione todas las alternativas que le apliquen.
☐ Desde la página del Sistema de Bibliotecas (biblioteca.uprrp.edu)
☐ Desde la página de la Biblioteca de Ciencias Naturales
☐ Desde la página de la Biblioteca de Derecho
☐ Otro: _____
3. ¿Cómo conoció de la existencia del Servicio de Referencia Virtual de las bibliotecas de la UPRRP? Seleccione todas las alternativas que le apliquen.
☐ Recomendación de un bibliotecario
☐ Recomendación de un profesor
☐ Recomendación de un amigo
☐ Encontró el servicio en la página Web de la biblioteca
☐ Encontró la información en las redes sociales de la biblioteca
☐ Otro: _____
4. ¿Qué le motivó a utilizar el servicio de referencia virtual? Seleccione todas las alternativas que le apliquen.
☐ Formación (investigación, asignaturas de clases, estudios, etc.)
☐ Profesional (laborales)
☐ Personal
☐ Otro: _____
5. Antes de utilizar el Servicio de Referencia Virtual, ¿Intentó localizar información por otro medio o por sí mismo?
☐ Sí
☐ No (pase a la pregunta 7)

6. ¿Qué alternativas ha considerado para localizar la información que necesita? Seleccione todas las alternativas que le apliquen.

☐ Bases de datos de la biblioteca
☐ Catálogo público de la biblioteca
☐ Recursos impresos o electrónicos de la biblioteca
☐ Internet (buscadores, redes sociales, etc.)
☐ Referencia presencial
☐ Otro _____

7. Valore los siguientes enunciados. Seleccione con una (x) la alternativa que mejor describa su sentir con respecto a los siguientes enunciados.

Enunciado	Excelente	Bueno(a)	Aceptable	Pobre	Muy Pobre	No Aplica
a. Facilidad para navegar en la interfaz de plataforma del Servicio de Referencia Virtual						
b. Rapidez de las respuestas						
c. Amigabilidad y cortesía del bibliotecario						
d. Calidad de la(s) respuesta(s) que le dieron a su pregunta						

8. ¿Cuál de los siguientes recursos de información ha utilizado desde la interfaz de la plataforma del servicio de referencia virtual? Seleccione todos los que apliquen.

☐ Preguntas Frecuentes (FAQ)
☐ Tutoriales
☐ Manuales instruccionales
☐ Enlaces a Bases de datos
☐ Enlaces a la página de la Biblioteca
☐ Otro _____
☐ No aplica

9. ¿Cuán útil son los recursos de información accesibles desde la interfaz de la plataforma de referencia virtual?
- ☐ Muy útil
 - ☐ Útil
 - ☐ Regular
 - ☐ Poco útil
 - ☐ Inútil
 - ☐ No aplica
10. ¿Qué otros medios de comunicación le gustaría que se incluyeran en el servicio de referencia virtual en adición a los ya existentes? Seleccione las alternativas que apliquen.
- ☐ Comunicación por Facebook
 - ☐ Comunicación por Twitter
 - ☐ Mensajería o VoIP por Google Hangouts
 - ☐ Mensajería o VoIP por Skype
 - ☐ Mensajería por WhatsApp
 - ☐ Mensajes de texto (Teléfono móvil)
 - ☐ Ninguno de los anteriores
 - ☐ Otros _____
11. En términos generales: ¿Cómo usted evalúa la utilidad el servicio de referencia virtual?
- ☐ Muy útil
 - ☐ Útil
 - ☐ Regular
 - ☐ Poco útil
 - ☐ Inútil
 - ☐ Otro
12. En términos generales: ¿Cuán satisfecho se siente con el SRV de las bibliotecas de la UPRRP?
- ☐ Muy satisfecho
 - ☐ Satisfecho
 - ☐ Regular
 - ☐ Insatisfecho
 - ☐ Muy insatisfecho
13. ¿Qué entiende usted debe mejorar del servicio de referencia virtual?
- ☐ Tiempo de respuesta
 - ☐ Cortesía y amigabilidad del bibliotecario (Aproximación del bibliotecario)
 - ☐ Interfaz de la plataforma del servicio
 - ☐ Modalidades del servicio (Ej.: correo electrónico, Chat, etc.).
 - ☐ Asertividad de las respuestas (exactitud, completas)
 - ☐ Nada, me siento satisfecho con el servicio
 - ☐ Otro: _____
14. ¿Volvería a utilizar el servicio de referencia virtual?
- ☐ Sí
 - ☐ No
15. ¿Recomendaría el servicio de referencia virtual?
- ☐ Sí (pase a la pregunta 18)
 - ☐ No (pase a la pregunta 18)

16. Indique las razones por las cuales no ha utilizado el servicio de referencia virtual. Seleccione todas las alternativas que aplique.

- ☐ No tenía conocimiento del servicio
- ☐ No sé cómo encontrar el servicio
- ☐ Prefiero ir a la biblioteca personalmente
- ☐ Hago las investigaciones por mi cuenta
- ☐ Otro _____

17. ¿Qué alternativas considera para localizar la información que necesita? Seleccione todas las alternativas que le apliquen.

- ☐ Bases de datos de la biblioteca
- ☐ Catálogo público de la biblioteca
- ☐ Internet (buscadores, redes sociales, etc.)
- ☐ Recursos impresos o electrónicos de la biblioteca
- ☐ Otro _____

18. Comentarios adicionales sobre el servicio de referencia virtual.

DÉJENOS SABER DE USTED

19. Grado académico que cursa

- ☐ Bachillerato
- ☐ Post-Bachillerato
- ☐ Maestría
- ☐ Post Maestría
- ☐ Doctorado
- ☐ Post-Doctorado
- ☐ Otro: _____

20. Año de estudio

- ☐ 1er año
- ☐ 2do año
- ☐ 3er año
- ☐ 4to año
- ☐ 5to año o más

21. Facultad

- ☐ Administración de Empresas
- ☐ Arquitectura
- ☐ Ciencias Naturales
- ☐ Ciencia Sociales
- ☐ Ciencias y Tecnologías de la Información
- ☐ Comunicaciones
- ☐ Educación
- ☐ Estudios Generales
- ☐ Humanidades
- ☐ Planificación

Muchas gracias por tu cooperación.

APÉNDICE B - Carta para jefes de las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras



Universidad Carlos III de Madrid
Departamento de Biblioteconomía y Documentación
Programa en Documentación: Archivos en el Entorno Digital

Fecha

Prof. _____
Biblioteca _____
Universidad de Puerto Rico, _____
Email: _____

Estimado profesor ____:

Permítame, de primera intención, extenderle un saludo cordial.

Mi nombre es Jeannette Lebrón Ramos y soy estudiante del programa doctoral en Documentación: Archivos y Bibliotecas en el Entorno Digital de la Universidad Carlos III de Madrid. Actualmente me encuentro trabajando en mi tesis doctoral que trata sobre El Servicio de Referencia Virtual que se ofrece en las Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

A tal efecto, tengo a bien solicitar su gentil colaboración autorizándome administrar un cuestionario a los estudiantes que utilizan su biblioteca. Su colaboración es de suma importancia para la investigación y contribuirá al desarrollo de investigaciones sobre el servicio de referencia virtual en las bibliotecas del Sistema de la Universidad de Puerto Rico y otras de nuestro país.

Con la esperanza de recibir su pronta atención al respecto, le saluda

Cordialmente,

Jeannette Lebrón Ramos
Estudiante Doctoral
Universidad Carlos III, Madrid
00319494@alumnos.uc3m.es

c. Dr. Antonio Hernández-Pérez
Director
Dpto. de Biblioteconomía y Documentación
Universidad Carlos III, Madrid
tony@bib.uc3m.es

APÉNDICE C – Modelo del Consentimiento Informado para usuarios



Universidad Carlos III, Madrid
*Los Servicios de Referencia Virtual (SRV) en las Bibliotecas
la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras*

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Los Servicios de Referencia Virtual (SRV) en las Bibliotecas la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

Usted ha sido invitado(a) a participar en una investigación titulada ***Servicios de Referencia Virtual (SRV) en las Bibliotecas la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras***. Esta investigación es realizada por la señora Jeannette Lebrón Ramos, estudiante del programa doctoral en Documentación: Archivos y Bibliotecas en el Entorno Digital de la Universidad Carlos III de Madrid. El propósito general de este estudio es auscultar información del servicio de referencia virtual que se ofrece en las bibliotecas que componen el Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico. Asimismo, pretende conocer la percepción de los estudiantes de dicha institución, usuarios de las bibliotecas con relación al servicio de referencia virtual.

Usted fue seleccionado(a) para participar en esta investigación porque es estudiantes de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras y usuario de las bibliotecas. La selección toma en consideración el criterio de disponibilidad. Se espera que en este estudio participen aproximadamente 375 personas voluntariamente. Si acepta participar en esta investigación, deberá completar un cuestionario de 20 preguntas cerradas y una (1) abierta con la mayor franqueza posible. Completar la encuesta le tomará aproximadamente de tres (3) a cinco (5) minutos.

Los riesgos asociados a este estudio son mínimos ya que los participantes puedan sentir cansancio o incomodidad al contestar las preguntas durante el cuestionario. Para minimizar dichos riesgos la investigadora será flexible con respecto a si el participante no desea contestar algunas de las preguntas sin que esto acarree penalidad alguna. La decisión de participar o no en la investigación no afectará los servicios de referencia virtual que reciben en las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Sus respuestas contribuirán al desarrollo de investigaciones sobre el servicio de referencia virtual en las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, particularmente en el Recinto de Río Piedras. Esto, debido a que usted forma parte de una biblioteca académica donde se extiende el servicio de referencia y se satisfacen las necesidades de información de los usuarios rompiendo las limitaciones que puede representar la distancia.

La identidad del participante será protegida ya que el cuestionario no requiere que usted se identifique con nombre y apellido. Toda información y datos que pueda identificar al participante será manejada confidencialmente. Como medida de seguridad, cada cuestionario se identificará con un número y no tendrá información alguna que pueda

identificar al participante. Solo la investigadora, la señora Jeannette Lebrón Ramos y la supervisora de la investigación, la Dra. Luisa Vigo Cepeda tendrán acceso a los datos crudos o que puedan identificar directa o indirectamente a un participante, incluyendo esta hoja de consentimiento. Los datos serán almacenados durante un periodo de tres años por la investigadora principal (Jeannette Lebrón Ramos) una vez concluya este estudio. Para asegurar la confidencialidad del participante, las copias del consentimiento informado serán almacenadas en sobres separados para evitar que se identifique al participante. Al culminar el tiempo de custodia de los documentos, estos serán destruidos por la investigadora principal.

Oficiales del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico o de agencias federales responsables de velar por la integridad en la investigación podrían requerirle a la investigadora los datos crudos obtenidos en este estudio, incluyendo este documento.

Si ha leído este documento y ha decidido participar debe saber que no hay beneficios directos para los participantes, no recibirá incentivos económicos o no económicos antes o después de la investigación. Por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que usted tiene derecho a abstenerse o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tiene derecho a no contestar alguna pregunta en particular y a recibir una copia de este documento.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con la señora Jeannette Lebrón Ramos al 787-510-1562 ó al correo electrónico, jeannette.lebron.ramos@gmail.com o con la Dra. Luisa Vigo Cepeda al 787 612-9343, correo electrónico luisa.vigo@upr.edu. De tener alguna pregunta sobre sus derechos como participante o reclamación o queja relacionada con su participación en este estudio puede comunicarse con la Oficial de Cumplimiento del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico, al teléfono 764-0000, extensión 86700 ó a cipshi@degi.uprrp.edu.

Su firma en este documento significa que ha decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento y que ha recibido copia de este documento.

Jeannette Lebrón Ramos

Nombre de la Investigadora

Firma Investigadora

Fecha

APÉNDICE D - Hoja de acopio para la evaluación de las preguntas recibidas



Universidad Carlos III, Madrid *Los Servicios de Referencia Virtual (SRV) en las bibliotecas del Sistema de la Universidad de Puerto Rico*

1. Tipos de usuarios que utilizan el servicio
 - ☐ Estudiante Graduado UPRRP
 - ☐ Estudiante Subgraduado UPRRP
 - ☐ Personal Docente UPRRP
 - ☐ Personal No docente UPRRP
 - ☐ Escolar
 - ☐ Estudiante o empleado de otro Recinto de la UPR
 - ☐ Estudiante o empleado de otra universidad
 - ☐ Otro Puerto Rico
 - ☐ Otro Internacional
 - ☐ Otro: _____
2. Facultades de la UPRRP que utilizan el servicio
 - ☐ Administración de Empresas
 - ☐ Arquitectura
 - ☐ Ciencias Naturales
 - ☐ Ciencia Sociales
 - ☐ Ciencias y Tecnologías de la Información
 - ☐ Comunicaciones
 - ☐ Derecho
 - ☐ Educación
 - ☐ Estudios Generales
 - ☐ Humanidades
 - ☐ Planificación
3. Consultas recibidas por mes y año
4. Consultas recibidas por hora
5. Tiempo estimado de las respuestas a partir de recibir la consulta

6. Categorías de preguntas

Tipo de Pregunta	Descripción
Referencia Rápida	Preguntas que requieren respuesta de fácil acceso o que pueden ser contestadas rápidamente con respuestas no complicadas (Arnold y Kaske, 2005) y (Numminen y Vakkari, 2009). En estas preguntas, la información solicitada normalmente se encuentra en trabajos de referencia estándar, que van desde las enciclopedias de almanaques e índices hasta manuales de referencia. EJEMPLOS ¿Cuál es la capital de España?; ¿Cuándo se celebra el Día Internacional de la Paz?
Búsqueda Específica	Preguntas que pueden abarcar búsquedas donde se solicita información, artículos de revista o materiales sobre un tópico específico, o relacionado con artículos de un autor determinado (Numminen y Vakkari, 2009). Para Arnold y Kaske (2005), este tipo de pregunta requieren que se suministre al usuario un documento, como por ejemplo una lista de citas, un libro o un informe. EJEMPLOS: ¿Dónde puedo encontrar artículos sobre el sexismo en Puerto Rico?; ¿Dónde puedo encontrar información sobre el discrimen por raza?
Investigación	Preguntas que implican el conocimiento de las fuentes de información y requieren un nivel bastante alto de complejidad (Logan y Lewis, 2011). En estas, un cierto tema requiere aclaración, explicación y muchos recursos para responderla (Numminen y Vakkari, 2009). El usuario busca información detallada para completar un trabajo específico (Radford y Connaway, 2012). EJEMPLOS: “Estoy buscando jurisprudencia sobre la responsabilidad de los dueños de mascotas”; ¿Cómo afecta el consumo de café en el sistema nervioso? “Estoy buscando jurisprudencia sobre la responsabilidad de los dueños de mascotas”; ¿Cómo afecta el consumo de café en el sistema nervioso?
Disponibilidad	Preguntas donde el usuario tiene el título de un libro, revista, video, entre otras cosas y le gustaría saber si la biblioteca cuenta con el material (Arnold y Kaske, 2005). También puede ser una pregunta sobre la disponibilidad de un recursos específicos impresos o electrónicos (Radford y Connaway, 2012) o en cierto tipo o material (Numminen y Vakkari, 2009). Asimismo, podría incluir preguntas que se refieran a la disponibilidad de suministros de oficina que están disponibles en el escritorio como, por ejemplo, grapadora, desmontador de grapas, tijeras, teléfono, etc. Asimismo, EJEMPLOS: ¿Tienen la última edición del el Manual de Estilo de APA?; ¿Tienen algún libro electrónico de Gabriel García Márquez titulado Cien años los de Soledad?; ¿Tienen impresoras para los estudiantes?
Instrucción Bibliotecaria	Preguntas que requieren que el bibliotecario instruya al usuario en el uso de una fuente, recurso o herramientas de búsqueda y en la realización de investigaciones (Logan y Lewis, 2011). EJEMPLOS: ¿Cómo puedo buscar un libro en el Catálogo en línea?; ¿Cómo puedo buscar un artículo sobre estudios de usuarios en laas bases de datos? ¿Cómo localizo un caso casos en Lexis Nexis?
Políticas y Porcedimientos	Preguntas que consultan sobre temas tales como: servicios de la biblioteca entre los cuales se incluyen prestamos, períodos de préstamos regulares, préstamos interbibliotecarios, renovación, multas, uso adecuado de los recursos electrónicos (Numminen y Vakkari, 2009) y política de comida, horario de la biblioteca, etc. (Bishop, 2012). También puede solicitar información o instrucciones sobre políticas en las bibliotecas para la adquisición, descarte, donaciones etc. (nuevo). EJEMPLOS ¿Por cuánto tiempo se prestan los libros de reserva?; ¿Se puede tomar café dentro de la biblioteca?; ¿Cuál es el proceso para donar unos libros a la biblioteca?

Comentarios: _____

APÉNDICE E - Rúbrica utilizada para evaluar las transcripciones de consultas recibidas a través del Servicio de Referencia Virtual *¿Ayuda, Preguntas?* del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

Indicadores	Medida / Niveles
Saludo	4. El bibliotecario saluda al usuario, le da la bienvenida al servicio y agradece por utilizar el servicio.
	3. El bibliotecario saluda al usuario, pero no le da la bienvenida al servicio ni le agradece por utilizar el servicio.
	2. El bibliotecario saluda al usuario, pero es inadecuado, abrupto o incompleto.
	1. El bibliotecario no saluda al usuario.
	N/A (Preguntas que no fueron contestadas)
Entrevista de referencia	4. Si es necesario la pregunta del usuario es clarificada. La entrevista de referencia o intervención del bibliotecario es adecuada para entender la pregunta y la necesidad de información del usuario.
	3. La entrevista de referencia o intervención del bibliotecario es adecuada pero no contesta la pregunta del usuario.
	2. La entrevista de referencia o intervención del bibliotecario no contesta la pregunta de usuario y falla en identificar las necesidades de información del usuario.
	1. No hay entrevista de referencia.
	N/A (Preguntas de disponibilidad, direccionales, no relacionadas con los servicios directos de la biblioteca y preguntas no contestadas).
Precisión de la Respuesta	4. La respuesta es completa y correcta.
	3. La contestación es incompleta, pero mayormente correcta.
	2. La contestación es incompleta y mayormente incorrecta.
	1. La contestación es completamente incorrecta.
	N/A (Preguntas que no se relacionan con los servicios directos de la biblioteca y preguntas no contestadas)
Calidad de las fuentes y recursos	4. El bibliotecario utiliza o recomienda una o más fuentes de calidad. Las fuentes son del nivel apropiado para la investigación del usuario. [En general bases de datos son preferibles a Google cuando se asisten estudiantes con proyectos de investigación].
	3. El bibliotecario utiliza una sola fuente de calidad.
	2. Todas las fuentes utilizadas por el bibliotecario son dudosas.
	1. El bibliotecario no utiliza fuentes de calidad.
	N/A
Instrucción bibliotecaria:	4. La transacción incluye instrucción detallada
	3. La transacción incluye instrucción
	2. La transacción incluye instrucción limitada
	1. La transacción requería instrucción, pero ninguna fue provista
	NA (Preguntas que no solicitan instrucción o directrices para utilizar diversas fuentes de informaron como las bases de datos, catalogo en línea, etc. También aplica a las preguntas no contestadas).
Conclusión de la sesión	4. La conclusión es completa. El bibliotecario le pregunta al usuario si su pregunta ha sido completamente contestada o si necesita más ayuda.
	El bibliotecario agradece al usuario por utilizar el servicio e invita al usuario a utilizar el servicio nuevamente.
	El bibliotecario se identifica o incluye su firma.
	3. La conclusión es mayormente completa, pero falta uno de los componentes de seguimiento.
	2. La conclusión no es completa y falta más de uno de los componentes de seguimiento.
	1. La conclusión es inadecuada, abrupta o falta de todos los componentes.
	NA (Preguntas no contestadas).

Fuente: Organizado por la autora

APÉNDICE F Formulario de Acopio: Indicadores para el análisis del Servicio de Referencia Virtual en bibliotecas de Estados Unidos y España

Indicadores		Cotejo	Comentario
DENOMINACIÓN DEL SERVICIO			
	El nombre del servicio identifica su objetivo de forma clara		
FORMA DE PRESTACIÓN			
	Individual		
	Consorcio		
CANALES DE COMUNICACIÓN			
Modalidades			
	Chat		
	Correo Electrónico		
	Formulario Electrónico		
	SMS / Texto		
	Teléfono		
	Texto por WhatsApp		
Software			
	Google Form		
	LibAnswers		
	LibraryH3lp		
	OS Tickets		
	Qualtrics		
	QuestionPoint		
	Kakayo		
	Otros		
ELEMENTOS DE LA WEB 2.0			
	Facebook		
	Flickr		
	Google+		
	Instagram		
	Linkedin		
	Pinterest		
	RSS		
	Twitter		
	Wordpress		
	Youtube		
INTERFAZ DE LA PLATAFORMA			
Enlace			
	Icono		
	Texto		
Visibilidad			
	Enlace salta a la vista		
	Enlace no salta a la vista (difuso)		
	Enlace está dentro de un menú		
Diseño			
	El servicio se identifica de manera llamativa		
Identidad corporativa			
	Identificación de la biblioteca		
	Identificación de la institución		
POLITICA Y ASPECTOS DEL SERVICIO			

Define los objetivos de forma clara		
Define el universo de usuarios		
Define el tiempo de la respuesta		
24 horas		
48 horas		
Más de 48 horas		
El servicio incluye normas de confidencialidad y privacidad		
Define el alcance temático		
Elemental		
Básico		
Avanzado		
Define la profundidad de las respuestas		
Direccionales		
Referencia rápida		
Instruccionales		
Investigación		
Provee alguna explicación o detalles sobre el servicio		
EVALUACIÓN		
Incluye mecanismos de evaluación del servicio		
INFORMACION DE CONTACTO		
Incluye información de contacto adicional		
OTROS SERVICIOS DE REFERENCIA		
Integra otros servicios de información en la interfaz de la plataforma		
Bases de conocimiento		
Catálogo en línea / OPAC		
Manuales de capacitación, tutoriales, guías de investigación		
Opción de búsqueda incorporada		
Preguntas frecuentes (FAQ)		
Vínculos para recursos electrónicos internos o externos		

APÉNDICE G – Formulario de evaluación de las bibliotecas universitarias de Estados Unidos

INDICADORES	BRU	DU	EU	HU	PU	UA	UCBO	UI	UL	UM	UN	UP	USD	UT	UU
1. Denominación del servicio Identifica el objetivo del servicio utilizando términos claros	Ask a Librarian Now	Ask a Librarian	Need help? Ask a Librarian	Ask Us	Ask Us, Chat and more	Ask Us / Chat	Ask a Librarian	Ask a Librarian	Go Questions? / Ask a Librarian	Ask, Get Help	Ask Us	Ask Us	Ask a Librarian	Chat with us / Ask Us now	Ask the Library
2. Formas de prestación															
Individual	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	
Consorcio												x			x
3. Canales de comunicación															
a. Modalidades															
Chat	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Correo Electrónico	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Formulario Electrónico			x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	
SMS / Texto	x		x				x	x		x	x		x	x	
Teléfono	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
b. Software															
Kakayo										x					x
LibAnswers			x	x		x		x			x	x	x	x	
LibraryH3lp	x	x			x		x		x	x					x
Otro (Qualtrics)		x													
c. Elementos de la Web 2.0															
Facebook		x						x	x	x				x	
Flickr		x													
Google+									x						
Instagram		x													
Pinterest								x						x	
RSS		x						x							
Twitter		x						x	x	x				x	
Youtube		x								x				x	
4. Interfaz de la plataforma															
a. Enlace															
El enlace se presenta en forma de Icono		x	x			x		x	x	x	x	x	x	x	x
El enlace se presenta en forma de Texto	x			x	x		x		x			x		x	
b. Visibilidad															
Salta a la vista		x	x		x				x	x	x		x	x	x
Difuso	x			x		x	x	x				x			
Dentro de un menú									x						
c. Diseño															
El servicio se identifica de manera llamativa	x	x						x	x	x	x	x	x	x	x
d. Identidad corporativa															
Incluye nombre de la institución	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x

Provee enlace directo a la página principal de la biblioteca	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
5. Políticas y aspectos del servicio																
Define los objetivos y alcance del servicio	x									x						
Define el universo de usuarios	x			x	x	x			x	x	x					
Define el tiempo de la respuesta	x				x	x			x		x					
24 horas	x				x	x										
48 horas	x								x							
Más de 48 horas											x					
Define normas de confidencialidad y privacidad										x						
Define el alcance temático: elemental, básico o avanzado																
Define el nivel de profundidad de las respuestas	x					x			x	x						
6. Evaluación																
Incluye mecanismos para evaluar el servicio	x							x			x		x			
7. Información de contacto																
Incluye información de contacto adicional	x	x				x	x			x					x	
8. Otros servicios de referencia integrados																
Bases de conocimientos			x	x					x			x	x	x	x	x
Catálogo en línea / OPAC	x	x						x		x	x	x				
Manuales de Capacitación, Tutoriales, Guías de investigación	x							x			x	x				x
Opción de búsqueda incorporada			x	x		x		x	x		x	x	x	x	x	x
Preguntas frecuentes (FAQ)			x	x		x		x	x		x	x	x	x		
Vínculos para recursos electrónicos internos o externos	x	x						x	x	x	x	x				x

Fuente: Organizado por la autora [Adaptada de Manso Rodríguez, 2010, p. 240-241]

APÉNDICE H –Formulario de evaluación de las bibliotecas universitarias de España

INDICADORES	UA	UAB	UAM	UC	UCM	UCA	UD	UG	UPV	UMA	UMU	US	USA	UV	UZ
1. Denominación del servicio Identifica el objetivo del servicio utilizando términos claros	Pregunta y opina	Pregunta	Quid? Consulte a la Biblioteca	Servicio de Información por	Pregúntanos	Consultanos	Pregúntale al bibliotecario	La Biblioteca Responde	La biblioteca responde	Pregúntanos	Consulta vía Chat	Pregunte al bibliotecario	Pregúntenos	La bibliotec@ responde	Pregúntanos
2. Formas de prestación															
Individual		x					x	?	x	x	x		?		?
Consortio	?		x	?	x	x						x		x	
3. Canales de comunicación															
a. Modalidades															
Chat					x	x		x	x	x	x	x			x
Correo Electrónico										x			x		
Formulario Electrónico	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x		x	x
SMS / Texto		x	x	x						x	x				
Teléfono				x					x	x		x	x		
b. Software															
Google Form							x								
Google Hangouts															x
LibraryH3lp						x						x			
OS Tickets															x
QuestionPoint														x	
WhatsApp		x	x	x						x	x	x			
Otro	x	x	x	x	x			x	x	x	x	x	x		
c. Elementos de la Web 2.0															
Facebook	x		x	x	x						x	x		x	
Flickr	x		x									x			
Google+	x		x							x				x	
Instagram	x		x		x										
LinkedIn														x	
Pinterest	x		x											x	
RSS	x											x			
Twitter	x		x		x						x	x		x	
Wordpress	x														
Youtube	x		x	x	x							x			
4. Interfaz de la plataforma															
a. Enlace															
El enlace se presenta en forma de Icono	x	x	x	x	x	x			x	x	x	x		x	x
El enlace se presenta en forma de Texto							x	x	x				x		
b. Visibilidad															
Salta a la vista	x		x		x	x			x	x	x	x		x	x
Difuso		x		x			x	x	x				x		
Dentro de un menú															
c. Diseño															
El servicio se identifica de manera llamativa	x				x	x			x	x	x	x		x	x

d. Identidad corporativa																
Incluye nombre de la institución	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Provee enlace directo a la página principal de la biblioteca	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x
5. Políticas y aspectos del servicio																
Define los objetivos y alcance del servicio		x		x	x					x	x	x		x	x	
Define el universo de usuarios	x	x	x	x	x		x	x		x		x		x	x	
Define el tiempo de la respuesta			x				x		x					x		
24 horas							x									
48 horas			x													
Más de 48 horas									x					x		
Define normas de confidencialidad y privacidad		x		x	x		x	x		x	x	x				x
Define el alcance temático: elemental, básico o avanzado			x									x				
Define el nivel de profundidad de las respuestas		x	x	x	x				x	x	x	x	x	x	x	x
6. Evaluación																
Incluye mecanismos para evaluar el servicio	x	x	x	x	x				x		x			x	x	
7. Información de contacto																
Incluye información de contacto adicional	x								x	x	x	x				
8. Otros servicios de referencia integrados																
Bases de conocimientos			x													
Catálogo en línea / OPAC	x		x					x		x		x	x	x		
Manuales de Capacitación, Tutoriales, Guías de investigación	x	x	x		x			x				x		x		
Opción de búsqueda incorporada										x						
Preguntas frecuentes (FAQ)			x	x				x		x	x			x		
Vínculos para recursos electrónicos internos o externos	x		x	x	x			x	x	x	x	x	x	x		

Fuente: Organizado por la autora [Adaptada de Manso Rodríguez, 2010, p. 240-241]

APÉNDICE I – Tabulación de las respuestas ofrecidas en el Servicio de Referencia Virtual *¿Ayuda, Preguntas?* del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

Indicadores	Niveles de medición	Cantidad de respuestas	Puntos acumulados	Total respuestas aplicables	Promedio general
Saludo	4. El bibliotecario saluda al usuario, le da la bienvenida al servicio y agradece por utilizar el servicio.	1	4	236	1.32
	3. El bibliotecario saluda al usuario, pero no le da la bienvenida al servicio.	24	72		
	2. El bibliotecario saluda al usuario, pero es inadecuado, abrupto o incompleto.	25	50		
	1. El bibliotecario no saluda al usuario.	186	186		
	N/A	5	0		
	Total	241	312		
Entrevista de referencia	4. Si es necesario la pregunta del usuario es clarificada. La entrevista de referencia o intervención del bibliotecario es adecuada para entender la pregunta y la necesidad de información del usuario.	12	48	14	3.79
	3. La entrevista de referencia o intervención del bibliotecario es adecuada pero no contesta la pregunta del usuario.	1	3		
	2. La entrevista de referencia o intervención del bibliotecario no contesta la pregunta de usuario y falla en identificar las necesidades de información del usuario.	1	2		
	1. No hay entrevista de referencia.	0	0		
	N/A	227	0		
	Total	241	53		
Precisión de la respuesta	4. La respuesta es completa y correcta.	180	720	226	3.79
	3. La contestación es incompleta, pero mayormente correcta.	44	132		
	2. La contestación es incompleta y mayormente incorrecta.	2	4		
	1. La contestación es completamente incorrecta.	0	0		
	N/A	15	0		
	Total	241	856		

Indicadores	Niveles de medición	Cantidad de respuestas	Puntos acumulados	Total respuestas aplicables	Promedio general
Calidad de las fuentes y recursos	4. El bibliotecario utiliza o recomienda una o más fuentes de calidad. Las fuentes son del nivel apropiado para la investigación del usuario. [En general bases de datos son preferibles a Google cuando se asisten estudiantes con proyectos de investigación].	117	468	137	3.85
	3. El bibliotecario utiliza una sola fuente de calidad.	19	57		
	2. Todas las fuentes utilizadas por el bibliotecario son dudosas.	1	2		
	1. El bibliotecario no utiliza fuentes de calidad.	0	0		
	N/A	104	0		
	Total	241	527		
Instrucción Bibliotecaria	4. La transacción incluye instrucción detallada	19	76	54	2.65
	3. La transacción incluye instrucción	15	45		
	2. La transacción incluye instrucción limitada	2	4		
	1. La transacción requería instrucción, pero ninguna fue provista	18	18		
	NA	187	0		
	Total	241	143		
Conclusión de la sesión	4. La conclusión es completa. El bibliotecario le pregunta al usuario si su pregunta ha sido completamente contestada o si necesita más ayuda. El bibliotecario agradece al usuario por utilizar el servicio e invita al usuario a utilizar el servicio nuevamente. El bibliotecario se identifica o incluye su firma.	0	0	232	1.13
	3. La conclusión es mayormente completa, pero falta uno de los componentes de seguimiento.	3	9		
	2. La conclusión no es completa y falta más de uno de los componentes de seguimiento.	24	48		
	1. La conclusión es inadecuada, abrupta o falta de todos los componentes.	205	205		
	NA	9	0		
	Total	241	262		

Fuente: Organizado por la autora